

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA
FINANSOWEGO W 2019 R. ORAZ UWAGI O STANIE
PRZESTRZEGANIA PRAWA I INTERESÓW
KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO**

I

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI W 2019 R.
FINANSOWANEJ ZE ŚRODKÓW FUNDUSZU
EDUKACJI FINANSOWEJ WRAZ Z INFORMACJĄ O
WYKORZYSTANIU ŚRODKÓW FUNDUSZU.**

Warszawa, marzec 2020 r.

Misją Rzecznika Finansowego jest podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, przy stosowaniu przepisów prawa oraz zgodnie z zasadami współżycia społecznego

Niniejszy dokument stanowi wykonanie dyspozycji art. 34 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2279), zgodnie z którą Rzecznik składa corocznie w terminie 90 dni od zakończenia roku Prezesowi Rady Ministrów oraz ministrowi właściwemu do spraw instytucji finansowych sprawozdanie ze swojej działalności oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego, a także sprawozdanie z działalności finansowanej ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, wraz z informacją o wykorzystaniu środków Funduszu.

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE

- 1. Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego przez ich klientów**
 - 2. Podejmowane przez Rzecznika interwencje i udzielane porady**
 - 2.1. Wnioski o podjęcie interwencji
 - 2.1.1. Wnioski klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego
 - 2.1.2. Wnioski klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego
 - 2.1.3. Działania dyscyplinujące wobec podmiotów
 - 2.2. Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych
 - 2.2.1. Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowego
 - 2.2.2. Porady w sprawach dotyczących rynku emerytalnego
 - 2.2.3. Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego
 - 2.3. Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną
 - 2.3.1. Informacje w sprawach rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego
 - 2.3.2. Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo- kapitałowego
 - 3. Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami**
 - 4. Wsparcie klientów podmiotów rynku finansowego na etapie postępowań sądowych**
 - 4.1. Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego
 - 4.2. Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego
 - 5. Inicjatywy i działania o charakterze systemowym**
 - 5.1. Wnioski do Sądu Najwyższego
 - 5.2. Opracowania analityczne i komunikaty oraz ostrzeżenia dotyczące obserwowanych problemów klientów podmiotów rynku finansowego
 - 5.3. Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana z ochroną klientów
 - 5.4. Udział w pracach legislacyjnych
 - 6. Działania informacyjno-edukacyjne Rzecznika w obszarze ochrony klientów podmiotów rynku finansowego**
 - 6.1. Komunikacja w mediach społecznościowych i mediach tradycyjnych
 - 6.2. Inicjatywy edukacyjne
 - 6.3. Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej
 - 7. Fundusz Edukacji Finansowej**
 - 8. Współpraca międzynarodowa**
- Podsumowanie i wnioski**

Wprowadzenie

Konsekwencją dynamicznego rozwoju rynku finansowego oferowania coraz szerszego katalogu usług finansowych oraz ich rosnącego skomplikowania stała się potrzeba wzmocnienia ochrony klientów. Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2279) powołano wspólną dla klientów tego rynku instytucję Rzecznika Finansowego, jako osobę prawną działającą w rygorach ustawy o finansach publicznych.

Zadania Rzecznika Finansowego

Rzecznik Finansowy reprezentuje **interesy klientów** podmiotów rynku finansowego i podejmuje działania w zakresie ich **ochrony**. Do zadań Rzecznika Finansowego zalicza się w szczególności:

- rozpatrywanie **wniosek w indywidualnych sprawach**, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- rozpatrywanie wniosków dotyczących **niewykonania czynności** wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta, jeśli nie nastąpiło to w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację, nie dłuższym niż 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach nie dłuższym niż 60 dni;
- opiniowanie **projektów aktów prawnych** dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie **inicjatywy ustawodawczej** albo **wydanie lub zmianę innych aktów prawnych** w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;
- informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o **dostrzeżonych nieprawidłowościach** w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego;
- inicjowanie i organizowanie **działalności edukacyjnej i informacyjnej** w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

Ponadto przy Rzeczniku prowadzone są **pozasądowe postępowania** w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.

Nową kompetencją Rzecznika Finansowego jest zaangażowanie w działalność **Funduszu Edukacji Finansowej**. Został on powołany w wyniku nowelizacji ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym dokonanej ustawą z dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku (Dz. U. z 2018 r. poz. 2243, z 2019 r. poz. 875, 2217).

Rzecznik Finansowy pełni tu dwojaką rolę. Jego przedstawiciel jest członkiem Rady Edukacji Finansowej. Zgodnie z art. 43d ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rada ma kompetencje zarządcze (wyznaczanie kierunków lub zadań z zakresu edukacji finansowej) oraz nadzorcze w odniesieniu do Funduszu Edukacji Finansowej. Równocześnie Rzecznik Finansowy dysponuje środkami Funduszu na wniosek Rady Edukacji Finansowej. Środki Funduszu pochodzą głównie z kar pieniężnych nakładanych na podmioty rynku finansowego przez KNF i UOKiK. W praktyce Rzecznik jest więc wykonawcą uchwał Rady i innych obowiązków wynikających z ustawy.

Zgodnie z art. 43b ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rzecznik zapewnia obsługę i realizację zadań związanych z edukacją finansową, pokrywanych ze środków Funduszu Edukacji Finansowej. Jak stanowi art. 43 ust. 1 tejże ustawy kierunki i sposób realizacji zadań Funduszu, jak również nadzór nad ich realizacją sprawuje Rada Edukacji Finansowej, w której skład wchodzi 12 przedstawicieli wskazanych w ustawie instytucji. Szczegółowy sposób i tryb działania Rady Edukacji Finansowej, regulamin funkcjonowania Funduszu Edukacji Finansowej, a także sposób wynagradzania Rzecznika Finansowego z tytułu obsługi realizacji zadań finansowanych ze środków Funduszu jest uregulowany w drodze rozporządzenia Ministra Finansów. Rzecznikowi Finansowemu przysługuje wynagrodzenie w wysokości iloczynu przychodów Funduszu Edukacji Finansowej i stawki 2,5%.

Środki Funduszu Edukacji Finansowej przeznacza się na finansowanie edukacji finansowej Polaków, w szczególności: opracowywanie strategii edukacji finansowej

i monitorowanie jej realizacji, organizację kampanii edukacyjnych i informacyjnych mających na celu zwiększenie świadomości finansowej społeczeństwa oraz opracowywanie programów edukacyjnych i wydawanie publikacji popularyzujących wiedzę w zakresie funkcjonowania rynku finansowego, zagrożeń na nim występujących oraz działających na nim podmiotów.

Finansowanie działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura

Podstawą gospodarki finansowej Rzecznika Finansowego jest roczny plan finansowy, którego projekt sporządza Rzecznik i przekazuje ministrowi właściwemu do spraw instytucji finansowych, w trybie określonym w przepisach dotyczących prac nad projektem ustawy budżetowej. Koszty działalności Rzecznika i jego Biura ponoszą podmioty rynku finansowego.

W 2019 r. przychody Rzecznika Finansowego wyniosły 18 688 701,45 zł, z czego 98% stanowiły wpłaty podmiotów rynku finansowego. Pozostałe przychody pochodzą z odsetek oraz pozasądowego rozwiązywania sporów.

Działalność Rzecznika Finansowego w 2019 r. w liczbach

W 2019 r. Rzecznik Finansowy zarejestrował ponad 56 tys. wniosków i zapytań od klientów podmiotów rynku finansowego. Oznacza to, że średnio każdego dnia ponad 220 osób sygnalizowało mu swoje problemy i zwracało się o pomoc.

W 2019 r., wpłynęło do Rzecznika 18,4 tys. wniosków o indywidualną interwencję od klientów, którym ubezpieczyciel, bank czy inny podmiot finansowy odrzucił reklamację. Jest to spadek w stosunku do 2018 r., kiedy to odnotowano wpływ 19,0 tys. takich spraw.

Rozpoznanie sprawy przez Rzecznika nie zawsze oznacza podjęcie interwencji. Podjęcie interwencji ma miejsce wówczas, gdy z posiadanego materiału wynika, że mogło dojść do naruszenia praw lub interesów osób, które Rzecznik reprezentuje. Główną przyczyną niepodejmowania interwencji były ustalenia, iż sprawy te pozostawały poza ustawowym zakresem kompetencji Rzecznika. Z analizy wniosków wynikało często, iż klient, nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego lub wnioskodawca nie był klientem podmiotu rynku finansowego. Nie podejmowano interwencji także w sprawach, w których autorzy wystąpień zwracali się do Rzecznika

o udzielenie określonych wyjaśnień oraz w sprawach, w których analiza posiadanych dokumentów nie wskazywała na stwierdzenie naruszenia praw bądź interesów osób, które Rzecznik reprezentuje. Do tej grupy spraw zaliczone zostały przypadki, w których toczą się postępowania przed sądem lub zapadły już prawomocne wyroki sądowe.

W 2019 r. Rzecznik podjął interwencję w 15,3 tys. spraw (w 2018 r. w 15,6 tys. spraw). Spośród 11,2 tys. spraw interwencyjnych zakończonych w 2019 r. 2,8 tys. interwencji zakończyło się pozytywnie dla klienta, lub częściowo pozytywnie, czyli co czwarta interwencja zakończyła się zmianą stanowiska podmiotu rynku finansowego na korzyść wnioskodawcy.

Duże znaczenie dla klientów, którym odrzucono reklamację ma również możliwość skorzystania z prowadzonego przy Rzeczniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów. W 2019 r. wpłynęło 2,7 tys. wniosków w tej sprawie. Liczba spraw zakończonych ugodą/porozumieniem wyniosła 369 (w 2018 r. 388 spraw). Dzięki temu klienci uzyskali łącznie 3,7 mln zł z ogólnej kwoty 8,4 mln zł zgłoszonych roszczeń, bez konieczności przeprowadzania postępowania sądowego. W sprawach, które nie zakończyły się ugodą Rzecznik wydał 1 692 opinii (w 2018 r. 1 444 opinii). Opinia, zawiera bezstronną ocenę prawną stanu faktycznego opartą o wszystkie dokumenty przedstawione przez strony w postępowaniu. Klient wyposażony w taką wiedzę może z większą świadomością podjąć decyzję w zakresie dalszego dochodzenia swoich roszczeń, w szczególności skierowania powództwa na drogę postępowania sądowego.

W postępowaniach sądowych Rzecznik wspiera również klientów instytucji finansowych tzw. istotnym poglądem w sprawie. W 2019 r. Rzecznik przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę 1 069 takich poglądów wobec 552 w 2018 r. Rzecznik Finansowy przedstawiał także opinie w sprawach wymagających rozstrzygnięcia przez Sąd Najwyższy, którego stanowisko na długie lata kształtuje linię orzecniczą. W 2019 r. Rzecznik Finansowy dwukrotnie wykorzystał jedno ze swoich uprawnień, czyli możliwości wystąpienia z wnioskiem o uchwałę w celu rozstrzygnięcia rozbieżności w orzecznictwie sądów powszechnych i SN. Ponadto Rzecznik Finansowy w 2019 r. wniósł pierwszą skargę nadzwyczajną do Sądu Najwyższego. Dotyczy ona sprawy, w której powódka przez błąd sądu straciła szansę na wygraną w procesie dotyczącym polisy inwestycyjnej.

Powtarzające się, indywidualne przypadki zastrzeżeń klientów do praktyk podmiotów rynku finansowego są podstawą dla Rzecznika do inicjowania działań systemowych skutkujących, informowaniem odpowiednich instytucji.

Rzecznik jest czynnie zaangażowany w działania na rzecz wzrostu świadomości społeczeństwa na temat bezpieczeństwa usług finansowych. Obserwując zachowania ekonomiczne uczestników rynków finansowych można zauważyć, że nie zawsze podejmują oni decyzje w sposób racjonalny. Informowanie i uświadamianie o ewentualnych negatywnych skutkach pewnych decyzji osób korzystających z usług rynku finansowego jest swoistą profilaktyką prowadzoną przez Rzecznika.

Spośród działań edukacyjnych i informacyjnych skierowanych do szerokiego grona zainteresowanych można wymienić:

- Porady telefoniczne w czasie dyżurów eksperckich i e-mailowe. W 2019 r. eksperci udzielili w sumie 29,8 tys. porad telefonicznie i 4,7 tys. drogą elektroniczną - razem 34,5 tys. porad (w 2018 r. 29,8 tys. porad).
- Rzecznik Finansowy prowadzi swoją stronę na Facebooku, gdzie na bieżąco informuje o ważnych z punktu widzenia klientów zdarzeniach czy zjawiskach.
- Podstawowe pytania, które najczęściej powtarzają się w zapytaniach klientów są gromadzone i tworzą bazę wiedzy, a dla szukających bardziej zaawansowanej wiedzy prawniczej przygotowany jest Serwis Prawny.
- Rzecznik Finansowy wydawał komunikaty i ostrzeżenia dla klientów korzystających z usług finansowych.
- Rzecznik Finansowy uczestniczył w szeregu konferencji, spotkaniach i akcjach edukacyjnych.

Raporty, opracowania i postulaty zmian rozwiązań legislacyjnych powstające w Biurze Rzecznika Finansowego, stanowią bazę wiedzy wykorzystywaną przede wszystkim przez instytucje rządowe do analiz prawno-ekonomicznych funkcjonowania rynku finansowego.

1. Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego.

Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, zakłada podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych, między innymi poprzez jednoznaczne przesądzenie trybu i terminów przyjmowania oraz rozpatrywania przez instytucje finansowe reklamacji wraz z konsekwencjami ich nieprzestrzegania. Na potrzeby wprowadzenia procedur skargowych określono reklamacje jako wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten podmiot. Nie jest to, zatem reklamacja w powszechnym rozumieniu tego pojęcia, czyli taka, która dotyczy wady fizycznej lub prawnej rzeczy, bowiem dotyczy wyłącznie świadczonych usług. Powodów składania reklamacji może być wiele, przykładowo w sprawach bankowych przekonanie klienta, że błędnie naliczono mu opłaty za korzystanie z karty płatniczej, problemy w dostępie do zakupionych usług. W przypadku ubezpieczeń reklamacja obejmować może zarówno wystąpienia dotyczące zawarcia umowy czy też odstąpienia od umowy, wypowiedzenia jej, dostępu do informacji dotyczącej zawartej umowy i jej wykonania, utrudnień związanych z kontaktem z ubezpieczycielem na odległość, ale też oczywiście postępowania likwidacyjnego w całej jego rozciągłości.

O tym, gdzie i w jakiej formie powinna być złożona przez konsumenta reklamacja oraz o terminie jej rozpatrzenia i sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, podmiot rynku finansowego powinien poinformować już w umowie. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy klient nie zawarł umowy z podmiotem rynku finansowego, wówczas wyżej wymienione informacje powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec podmiotu rynku finansowego.

Reklamację można złożyć w formie pisemnej, osobiście lub przesyłką pocztową, ustnie (telefonicznie lub ustnie do protokołu) oraz w formie elektronicznej, o ile taka forma została umożliwiona przez podmiot rynku finansowego.

Według przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, po prawidłowym złożeniu

reklamacji, podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Wysłanie odpowiedzi drogą elektroniczną może mieć miejsce wyłącznie na wniosek klienta. Podmiot rynku finansowego jest zobowiązany do przedstawienia uzasadnienia faktycznego i prawnego, wyczerpującej informacji na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń, określenia terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, odpowiedź powinna zostać uzupełniona o pouczenie o możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację.

Odpowiedzi na reklamację konsumenta podmiot rynku finansowego powinien udzielić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminie 30 dni, podmiot finansowy może przedłużyć termin odpowiedzi maksymalnie do 60 dni. Musi jednak: poinformować konsumenta o przyczynach opóźnienia, wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, określić przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację ma dla konsumenta, jak i instytucji finansowej ogromne znaczenie. Jeżeli podmiot rynku finansowego nie odpowie na reklamację w ustawowym terminie, to taką reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

Nieuwzględnienie w pełni roszczeń klienta, skutkujące de facto brakiem pozytywnego rozpoznania reklamacji i uznaniem jej przez podmiot rynku finansowego za niezasadną lub częściowo niezasadną umożliwia dopiero klientowi podjęcie dalszych działań celem dochodzenia swoich racji. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej niezadowolony klient może zwrócić się do Rzecznika Finansowego o podjęcie interwencji w jego sprawie lub skorzystać z procedury wszczęcia postępowania polubownego. Może również wystąpić z powództwem do sądu powszechnego przeciw instytucji finansowej. Tak, więc warunkiem podjęcia interwencji przez Rzecznika Finansowego w indywidualnej sprawie jest przede wszystkim wcześniejsze złożenie przez klienta reklamacji do instytucji finansowej i zakończenie procedury jej rozpatrywania. Klient może zwrócić się do Rzecznika Finansowego również wtedy, gdy podmiot rynku finansowego nie udzielił w terminie odpowiedzi na reklamację oraz w sytuacji, gdy nie dopełnił innych obowiązków wynikających

z ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Postępowania reklamacyjne prowadzone przez podmioty rynku finansowego podlegają procesowi sprawozdawczemu wobec Rzecznika Finansowego. Obowiązek sprawozdawczy wobec Rzecznika Finansowego miał w założeniach ustawodawcy przyczynić się do analizy przez zarządy, rady nadzorcze i właścicieli podmiotów rynku finansowego przyczyn zgłaszanych przez klientów reklamacji i ich skutków w wymiarze finansowym, w tym wpływu na dalsze zachowania klientów. Podmioty rynku finansowego raz do roku w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazują Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące postępowań reklamacyjnych.

W stosunku do roku poprzedniego liczba reklamacji do rozpatrzenia przez instytucje finansowe wyniosła 1.808,4 tys. i wzrosła w stosunku do 2018 r. o 69 tys. Rozpatrzono 1 762,5 tys. spraw, podczas gdy w 2018 r. 1 738,8 tys. spraw. Spośród rozpatrzonych w 2019 r. reklamacji, zarzuty klientów zostały uznane w całości lub w części w 57,7% reklamacji, a w 2018 r. w 55,4 %, Jest to, zatem pozytywna tendencja. W przypadku reklamacji rozpatrywanych przez podmioty rynku bankowo-kapitałowego to blisko dwie trzecie ogółu reklamacji, pozostałe reklamacje przypadają na podmioty rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. Najwięcej pozytywnych rozstrzygnięć, wśród reklamacji rozpatrzonych mają krajowe instytucje płatnicze - 76,2% i banki spółdzielcze - 76,2 %, a w grupie podmiotów ubezpieczeniowych zagraniczne zakłady ubezpieczeń - 38,7%. Najniższy wskaźnik pozytywnie rozpatrzonych reklamacji, a mianowicie 20,6% odnotowano w przypadku reklamacji składanych do OFE i PTE.

Z danych przekazanych przez podmioty wynika, że w 2019 r. odnotowano ponad 42 tys. wystąpień do sądów, tj. na poziomie 2018 r. Po uwzględnieniu spraw nierozstrzygniętych z 2018 r., w liczbie 33,4 tys. łączna liczba wystąpień do sądów za 2019 rok wynosi 76,9 tys. spraw. W 2019 r. sądy wydały 17,0 tys. orzeczeń prawomocnych tj. o 2,1 tys. mniej niż w 2018 r.

Zadaniem Rzecznika jest podejmowanie działań zmierzających do ograniczania liczby sporów, między innymi aktywnie wykorzystując posiadane kompetencje w zakresie kierowania zapytań prawnych do Sądu Najwyższego o uchwały w przypadku dostrzeżonych rozbieżności w orzecznictwie.

Podmioty rynku finansowego zobowiązane zostały do przekazania informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi

orzeczeniami sądów. W 2019 r. kwota zgłoszonych roszczeń w 42,2 tys. wystąpieniach do sądów to 1 472,0 mln. zł (średnio 34,9 tys. zł), a kwoty zasądzone w 19,2 tys. W orzeczeniach prawomocnych to 163,4 mln zł (średnio 8,5 tys. zł). W 2019 r. pozytywnie należy ocenić wzrost liczby ugód zawartych na etapie postępowania sądowego tj. z 8,9 tys. do 9,1 tys. tys., w stosunku do 2018 r. o 2,2 % .

Zbiorcze dane zawierają poniższe zestawienia.

Reklamacje złożone przez klientów do podmiotów rynku finansowego poprzedzające możliwość wystąpienia do Rzecznika Finansowego w 2019 r.

Wyszczególnienie	Reklamacje do rozpatrzenia	Rozpatrzone		W tym uznające w całości lub w części roszczenie	
	Liczba (w tys.)	Liczba (w tys.)	%	Liczba (w tys.)	%
Ogółem	1 874,3	1 762,5	94,0	1 017,4	57,7
Podmioty rynku ubezpieczeniowo - emerytalnego	365,0	348,7	95,5	97,1	27,8
Podmioty rynku bankowo - kapitałowego	1 509,3	1 413,8	93,7	920,3	65,1

Postępowania sądowe w sprawach dotyczących złożonych przez klientów reklamacji w 2019 r.

Wyszczególnienie	Wystąpienia do sądów z poprzedniego roku niezakończone do końca 2018 (w tys. spraw)	Wystąpienia do sądów w 2019 r		Ugody zawarte na etapie postępowania sądowego w 2019 r.	Prawomocne orzeczenia sądów wydane w okresie sprawozdawczym	
		Liczba (w tys. spraw)	Wartość roszczeń zgłoszonych (w tys. zł)		Liczba (w tys. spraw)	Liczba (w tys. spraw)
Ogółem	33,4	43,5	1 687 587,2	9,1	17,0	137 614,6
Rynek ubezpieczeniowo – emerytalny	27,2	35,6	905 150,7	8,9	14,7	123 717,2
Rynek bankowo - kapitałowy	6,2	8,3	782 436,5	184	2,3	13 697,4

2. Podejmowane przez Rzecznika interwencje i udzielane porady.

2.1. Wnioski o podjęcie interwencji.

Wpływ wniosków do Rzecznika Finansowego o interwencję według podmiotów w latach 2017-2019.

Rodzaj podmiotu	2017		2018		2019	
	Liczba	%	Liczba	%	Liczba	%
Ogółem:	18 803	100,0	19 019	100,0	18 401	100,0
BANK	3631	19,3	3858	20,2	4382	23,8
BIURO USŁUG PŁATNICZYCH	0	0	0	0	0	0
FIRMA INWESTYCYJNA	29	0,2	65	0,3	43	0,2
INSTYTUCJA POŻYCZKOWA	279	1,0	454	2,4	570	3,1
KRAJOWA INSTYTUCJA PŁATNICZA LUB KRAJOWA INSTYTUCJA PIENIĄDZA ELEKTRONICZNEGO	24	0,1	26	0,1	30	0,2
KRAJOWY ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ + ODDZIAŁ ZAGRANICZNEGO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ W POLSCE	13 847	74,0	13 303	70,0	12 142	66,0
POWSZECHNE TOWARZYSTWO EMERYTALNE	21	0,1	14	0,1	27	0,1
SPÓŁDZIELCZA KASA OSZCZĘDNOŚCIOWO – KREDYTOWA	131	0,7	119	0,6	122	0,7
TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH	51	0,3	55	0,3	67	0,4
ZAGRANICZNY ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ	276	1,5	485	2,6	424	2,3
ZARZĄDZAJĄCY ASI	0	0	0	0	0	0
POZOSTAŁE	514	2,7	640	3,4	594	3,2

2.1.1 Wnioski o podjęcie interwencji klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego.

Do Rzecznika Finansowego w 2019 r. wpłynęło 12 780 wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych. Wniosków w zakresie ubezpieczeń na życie (dział I) odnotowano łącznie 4 242 (33,2%). Natomiast wniosków z zakresu problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (dział II) w przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 8 522 (66,7%). Wnioski napływały zarówno bezpośrednio od wnioskodawców – 10 419 (81,5%), jak też za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów – 2 361 wniosków (18,5%).

Tematyka wniosków

Najliczniejsza grupa wniosków odnosiła się do problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 4 527 wniosków (35,4%) (Tabela nr 1.3). Wśród nich najwięcej odnotowano na obowiązkowe ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych – 3 619 wniosków (28,3%). Wnioskodawcy w zakresie tej grupy ubezpieczeń skarżyli się przede wszystkim na:

- całkowitą odmowę uznania roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie;
- odmowę uznania części roszczenia;
- opieszale prowadzenie postępowań likwidacyjnych, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń;
- utrudnienia w udostępnianiu akt szkody;
- brak wyczerpujących uzasadnień dla przyjmowanych przez ZU stanowisk, zarówno gdy dotyczyły one odmowy uznania roszczenia, jak i wysokości ustalonego odszkodowania lub świadczenia.

W zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych zgłaszano również uwagi odnośnie sposobu likwidacji szkody, poprzez nieuprawnione kwalifikowanie jej jako szkody całkowitej. Wskazywano, iż ubezpieczyciele często zaniżają wartość pojazdu w stanie sprzed szkody, a zawyżają wartość wraku/pozostałości, nie udzielając jednocześnie pomocy w ich zbyciu za ustaloną przez zakład ubezpieczeń cenę. Zgłaszane problemy dotyczyły również m.in. uzyskania pełnej rekompensaty za najem pojazdu zastępczego, prawa osoby poszkodowanej do decydowania o wyborze części stosowanych do naprawy pojazdu, zasadności stosowania przez ubezpieczycieli amortyzacji części i innych materiałów, problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, kosztów związanych z holowaniem i parkowaniem pojazdu, żądania przedstawienia faktur źródłowych stwierdzających rodzaj i źródło nabycia części zamiennych stosowanych przy naprawie pojazdu oraz obniżania przez zakład ubezpieczeń stawek za roboczogodziny.

W odniesieniu do szkód na osobie najczęściej pojawiały się zarzuty dotyczące ustalania zbyt niskiego poziomu świadczeń, dochodzonych w ramach obowiązkowego ubezpieczenia OC sprawcy szkody – w tym zarówno zarzuty dotyczące zaniżania uszczerbku na zdrowiu, zbyt niskiej kwoty zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, zaniżania bądź odmowy wypłaty stosownego odszkodowania w przypadku znacznego pogorszenia sytuacji życiowej po śmierci osoby najbliższej oraz zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę przyznawanego najbliższym członkom rodziny.

Wysoką pozycję w zakresie liczebności wniosków w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajmowały wnioski odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 557 wniosków (4,4%). Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania oraz interpretacji zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia (o.w.u.) skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania.

Kolejne miejsce w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajmowały wnioski dotyczące roszczeń regresowych – 141 wniosków (1,1%). Najliczniejsza grupa spraw dotyczyła sytuacji, w których kierującemu pojazdem stawiano zarzut zbiegnięcia z miejsca zdarzenia. W badanym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 92 wnioski dotyczących działalności Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (UFG) (0,7%). Przyczyną 38 wniosków (0,3%) była odmowa uznania w całości lub w części zgłaszanych roszczeń odszkodowawczych. Natomiast 54 wnioski (0,4%) dotyczyły

nakładania opłat tytułem niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. W takich sprawach osoba, na którą Fundusz nałożył opłatę za niespełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia, nie jest klientem podmiotu rynku finansowego, w związku z czym Rzecznik Finansowy nie jest uprawniony do podejmowania działań w tego typu sprawach. Pozostałe wnioski w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 56 wniosków (0,4%), ubezpieczeń assistance – 43 wnioski (0,3%), ubezpieczeń szyb samochodowych – 9 wniosków (0,1%), ubezpieczeń Zielonej Karty - 8 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczenia kosztów usunięcia awarii elementów pojazdu - 2 wnioski.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym drugie miejsce zajmowały sprawy dotyczące nieprawidłowości w dziale I – 4 242 wnioski (33,2%). Najliczniejsza grupa wniosków dotyczyła ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 2 922 wnioski (22,9%). Wysoka pozycja w tej grupie wniosków dotyczyła ubezpieczeń na życie – 712 wniosków (5,5%). Kolejne miejsce zajmowały wnioski dotyczące ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – 559 wniosków (4,4%), wnioski odnoszące się do ubezpieczeń posagowych, zaopatrzenia dzieci – 13 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczeń rentowych – 8 wniosków (0,1%).

Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem zakładów ubezpieczeń w grupie ubezpieczeń na życie dotyczyły:

- a) odmowy uznania roszczenia przez zakład ubezpieczeń, z uzasadnieniem, że:
 - zdarzenie nie mieści się w granicach ochrony gwarantowanej umową;
 - ubezpieczony zataił lub podał niepełne informacje o stanie zdrowia przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
- b) sporu odnośnie wysokości świadczenia – w tym mieściły się zarówno zarzuty dotyczące zaniżenia procentowego uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia;
- c) opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń;

- d) zbyt niskiej bądź całkowitej odmowy wypłaty, tzw. wartości wykupu polisy, proponowanej osobom wypowiadającym umowę w czasie jej trwania;
- e) w przypadku rezygnacji z umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. – wysokich opłat likwidacyjnych.

Trzecie miejsce w przedstawianym okresie sprawozdawczym zajmowały sprawy odnoszące się do problematyki ubezpieczeń OC (poza OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i OC rolników) – 1660 wniosków (13,0%). W tej grupie spraw odnotowano 1399 wniosków (10,9%) dotyczących OC z tytułu prowadzonej działalności, OC w życiu prywatnym – 152 wnioski (1,2%), OC z tytułu wykonywanego zawodu – 79 wniosków (0,6%), OC przewoźnika – 29 wniosków (0,2%) oraz OC statków powietrznych i morskich – 1 wniosek. W tej grupie spraw najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły:

- odmowy wypłaty odszkodowania motywowanej przez zakład ubezpieczeń brakiem ochrony ubezpieczeniowej;
- ustalania przez zakład ubezpieczeń nieadekwatnej do rozmiaru szkody wysokości odszkodowania/świadczenia, co zdaniem wnioskodawców wynikało z braku staranności w określaniu zakresu szkody, a także w części przypadków – ze zbyt nisko ustalonej minimalnej sumy gwarancyjnej.

Kolejne miejsce w omawianym okresie zajmowały wnioski odnoszące się do ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych – 712 wniosków (5,6%), w tym ubezpieczenia mienia osób fizycznych – 620 wniosków (4,9%), ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw – 69 wniosków (0,5%), ubezpieczenia assistance – 19 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczenia cargo – 4 wnioski. Najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły nieprawidłowości w działaniach zakładów ubezpieczeń w odniesieniu do likwidacji szkód zalaniowych, kradzieżowych oraz ogniowych. Wnioskodawcy wskazywali w szczególności na:

- brak ochrony będący konsekwencją jej zakresu wynikającego z zawartej umowy wobec zdarzenia stanowiącego podstawę roszczenia;
- ustalanie przez zakład ubezpieczeń nieadekwatnej do rozmiaru szkody wysokości odszkodowania, co zdaniem wnioskodawców wynikało z braku

staranności w określaniu zakresu szkody, a także zbyt nisko ustalonej sumy ubezpieczenia.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 497 wniosków (3,9%) odnoszących się do ubezpieczeń NNW. W tej grupie spraw 85 wniosków (0,7%) dotyczyło ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem ZU dotyczyły:

- odmowy przyznania świadczenia z powodu braku odpowiedzialności za zdarzenie, gdy zdaniem zakładu ubezpieczeń nie mieści się ono w granicach zakreślonych w umowie;
- sporu odnośnie wysokości świadczenia – zarzuty dotyczyły zarówno zaniżania procentu trwałego uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia.

W 2019 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 336 wniosków (2,6%) dotyczących ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, tablety oraz inne urządzenia). Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły odmowy uznania roszczenia przez zakład ubezpieczeń z uwagi na brak wystąpienia okoliczności objętych ochroną ubezpieczeniową. W szczególności dotyczyło to sytuacji, w których zaistniałe zdarzenie nie spełniało definicji nieszczęśliwego wypadku zawartej w o.w.u.

W omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano 291 wniosków (2,3%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Najlichniesza grupa spraw odnosiła się do ubezpieczeń upraw – 98 wniosków (0,8%). Kolejne miejsca w grupie ubezpieczeń rolnych zajmowały wnioski dotyczące umów obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 92 wnioski (0,7%), obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 71 wniosków (0,6%), ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych – 14 wniosków (0,1%), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 10 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych – 5 wniosków. Ponadto 1 wniosek dotyczył działalności UFG – tj. szkody osobowej likwidowanej z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników. Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem ZU w grupie wniosków z zakresu ubezpieczeń rolnych dotyczyły:

- sporu odnośnie wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia;
- oddalenia w całości roszczenia przez ZU;
- opieszałości w prowadzonym postępowaniu likwidacyjnym, co prowadziło do nie-terminowego zaspokajania roszczeń.

W 2019 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 211 wniosków (1,7%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych, w tym:

- ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 75 wniosków (0,6%);
- ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 51 wniosków (0,4%);
- ubezpieczenia bagażu – 43 wnioski (0,3%);
- ubezpieczenia NNW – 20 wniosków (0,2%);
- ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu – 10 wniosków (0,1%)
- ubezpieczenia kosztów leczenia dla cudzoziemców – 6 wniosków;
- ubezpieczenia assistance – 6 wniosków.

Podnoszone zarzuty w tej grupie wniosków dotyczyły m.in. odmowy przyznania odszkodowania/świadczenia, motywowanej przez zakład ubezpieczeń brakiem ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy, sporu odnośnie wysokości odszkodowania/świadczenia, wynikającego przede wszystkim ze zbyt niskiej sumy ubezpieczenia, a także opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym.

Pozostałe grupy wniosków nie przekroczyły 1,0% ogółu spraw kierowanych do Rzecznika w 2019 r.

Zarzuty zawarte we wnioskach.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym zdecydowanie dominowały zarzuty zawarte w czterech grupach problemów:

- oddalenie roszczenia – 6 078 wniosków (47,6%);
- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 4 224 wnioski (33,1%);
- sposób kształtowania taryf składek oraz zawartych w nich systemów zniżek i zwwyżek (bonus/malus) zarówno w ubezpieczeniach obowiązkowych, jak i dobrowolnych; rozliczenia tytułem zwrotu niewykorzystanych części składek; wezwania przez ZU do zapłaty składek powstałych na skutek ponownej kalkulacji oraz dodatkowo w ubezpieczeniach na życie kwestie związane z wysokością i zwrotem składki – 890 wniosków (7,0%);
- opieszałość w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń – 367 wniosków (2,9%).

Tryb rozpatrywania wniosków i wynik interwencji.

W zdecydowanej większości wniosków – 11 056 (86,5%), Rzecznik Finansowy podjął interwencję. Podjęcie interwencji w danej sprawie miało miejsce wówczas, gdy z posiadanego materiału wynikało, iż mogło dojść do naruszenia praw lub interesów osób, które Rzecznik reprezentuje. Podmiot rynku finansowego odnosząc się do interwencji Rzecznika uznawał jej zasadność bądź też podtrzymywał dotychczas zajęte stanowisko, uzupełniając je zazwyczaj dodatkowymi wyjaśnieniami. Następnie poddawano sprawę powtórnej ocenie, od której zależały dalsze kroki w sprawie. W przypadku uznania potrzeby ponownej interwencji, kontynuowano ją. Zakres i częstotliwość wymiany stanowisk i argumentów oraz, co za tym idzie, czas załatwiania wniosków, różnił się więc w konkretnych przypadkach. W wyjątkowych sytuacjach Rzecznik podejmował interwencję wnosząc o uwzględnienie i zastosowanie trybu wyjątkowego (tzw. kulancji ubezpieczeniowej), mimo istnienia

negatywnych przesłanek dla wnioskodawcy. Rzecznik uznawał sprawę za zakończoną, gdy:

- podmiot rynku finansowego ostatecznie podtrzymał dotychczasowe stanowisko;
- podmiot rynku finansowego uznał zasadność interwencji i zmienił swoje stanowisko w całości lub w części;
- wnioskodawca wystąpił na drogę sądową;
- w świetle kolejnych wyjaśnień i po analizie wniosku uznał, że nie nastąpiło naruszenie praw lub interesów osób, które reprezentuje.

W każdym przypadku wnioskodawca otrzymywał wyjaśnienie stanu prawnego, na podstawie którego Rzecznik dokonał analizy zasadności otrzymanej sprawy. W przypadku nieuwzględnienia wniosku, wnioskodawca był informowany o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej oraz możliwości rozstrzygnięcia sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym. Dodatkowo, w uzasadnionych sprawach, w szczególności, gdy spór dotyczył oceny stanu prawnego, Rzecznik informował wnioskodawcę, iż w przypadku wytoczenia powództwa cywilnego przeciwko podmiotowi rynku finansowego może udzielić dalszej pomocy poprzez przedstawienie sądowi oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd. Jeśli spór dotyczył ustaleń faktycznych, Rzecznik wskazywał klientowi na możliwość pozyskania prywatnej opinii niezależnego eksperta z danej dziedziny, prowadzącej do zakończenia sporu, bądź stanowiącej istotny dowód w postępowaniu sądowym.

Rzecznik Finansowy nie podjął interwencji w 1 692 przypadkach (13,2%). Główną przyczyną niepodjęcia interwencji były ustalenia, iż sprawy te pozostawały poza ustawowym zakresem kompetencji Rzecznika – łącznie 998 wniosków (7,9%). Z analizy wniosków wynikało, iż klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego – 775 wniosków (6,1%) lub wnioskodawca nie był klientem podmiotu rynku finansowego – 223 wnioski (1,8%). Nie podejmowano interwencji także w sprawach, w których autorzy wystąpień zwracali się do Rzecznika o udzielenie określonych wyjaśnień oraz w sprawach, w których analiza posiadanych dokumentów nie wskazywała na stwierdzenie naruszenia praw bądź interesów osób,

które Rzecznik reprezentuje – 427 wniosków (3,3%). Do tej grupy spraw zaliczone zostały przypadki, w których toczą się postępowania przed sądem, zapadły już wyroki sądowe, bądź nastąpiło przedawnienie roszczeń. Rzecznik nie podejmował także interwencji we wnioskach, które były kierowane do Rzecznika, jako drugiego bądź kolejnego adresata, jedynie „do wiadomości” – 158 wniosków (1,2%). Ich autorzy wyraźnie zaznaczali, iż chodzi im jedynie o zapoznanie Rzecznika z daną sprawą. W wyniku interwencji Rzecznika Finansowego łącznie w odniesieniu do 2 009 wniosków (22,4%) nastąpiła zmiana stanowiska na korzyść wnioskodawcy.

W 2019 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęły łącznie 4 242 wnioski (33,2%) odnoszące się do nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu I. Na funkcjonowanie wymienionych w Tabeli nr 1.7 zakładów ubezpieczeń odnotowano 4 169 wniosków. Informacje te uzupełniono danymi o procencie ogólnej liczby wniosków oraz udziale w rynku każdego z wymienionych podmiotów, za podstawę przyjmując składkę przypisaną brutto. W odniesieniu do 50 spraw poruszono kwestie związane z działalnością Oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce, w 12 przypadkach sprawy odnosiły się do funkcjonowania zagranicznych podmiotów, a w 11 wnioskach brak było wskazania nazwy zakład ubezpieczeń, którego dotyczyła sprawa.

W omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 8 522 wnioski (66,7%) dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu II. Na działalność tych podmiotów wpłynęło 7 786 wniosków. Informacje te uzupełniono danymi o procencie ogólnej liczby wniosków oraz udziale w rynku każdego z wymienionych podmiotów, za podstawę przyjmując składkę przypisaną brutto. Na funkcjonowanie Oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce odnotowano 137 wniosków, 412 spraw dotyczyło działalności zagranicznych ZU, 94 wnioski dotyczyły działalności UFG, w 50 przypadkach wnioski odnosiły się do funkcjonowania podmiotów ustanowionych przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń jako reprezentant ds. roszczeń na terenie Polski niebędący zakładem ubezpieczeń, 1 sprawa odnosiła się do działalności Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (PBUK). W 42 sprawach skarżący nie określili nazwy zakładu ubezpieczeń będącego podmiotem wniosku .

2.1.2 Wnioski klientów podmiotów rynku bankowo – kapitałowego.

W 2019 r. wpłynęło 5 561 pisemnych wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki rynku bankowo-kapitałowego.

Wśród powyższych wniosków 4 773 (85,8%) było kierowanych bezpośrednio przez wnioskodawców, natomiast 788 (14,2%) skierowano za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów m.in. kancelarii prawnych, powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, Kancelarii Prezydenta RP, posłów.

Z ogólnej liczby 5 561 wniosków o podjęcie interwencji, większość to jest 4 382 dotyczyła działalności banków prowadzonych w formie spółek akcyjnych oraz banków spółdzielczych, 570 instytucji pożyczkowych oraz 134 firm leasingowych.

Biorąc pod uwagę przedmiot skargi klientów, w przedstawionym okresie sprawozdawczym najwięcej (3 133) wniosków skierowanych do Rzecznika Finansowego dotyczyło kredytów. Wśród wniosków w zakresie kredytów najwięcej dotyczyło kredytu konsumenckiego (2 192) oraz kredytu hipotecznego (807), pozostałe kredyty łącznie 134 wniosków. W następnej kolejności pod względem liczebności zgłaszane były wnioski klientów związane z rachunkiem bankowym (952) oraz papierami wartościowymi 391 wniosków.

W przypadku kredytów konsumenckich podobnie jak w latach poprzednich najczęściej zgłaszane problemy dotyczyły: nieprawidłowości rozliczenia w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu, błędnego wskazania RRSO czy całkowitych kosztów kredytu, braku zgody na restrukturyzację zadłużenia, jak również wysokości opłat, prowizji i innych kosztów kredytu, w tym kosztu ubezpieczenia.

W przypadku kredytów hipotecznych najlichniesza grupa skarg dotyczyła kredytów walutowych oraz kwestii związanych z postanowieniami niedozwolonymi tzw. klauzulami abuzywnymi. Wnioskodawcy zgłaszają również zastrzeżenia odnośnie sposobu ustalania marży oraz ponoszonych kosztów ubezpieczenia kredytu.

Znaczna liczba wniosków dotyczyła problemów związanych z rachunkiem bankowym, a szczególnie rachunkiem rozliczeniowym. Najlichniesza grupa wniosków dotyczyła

nieautoryzowanych transakcji na rachunku oraz pobieranych opłat w związku z prowadzeniem rachunku bankowego. Poza tym wielu wnioskodawców złożyło skargi w zakresie problemów związanych z zamknięciem rachunku.

W roku 2019 na pewno należy wyróżnić wśród wniosków dotyczących papierów wartościowych i innych instrumentów finansowych liczną grupę wniosków związanych z zakupem obligacji spółki GetBack S.A. (dalej: obligacji GetBack). Zgłaszane są zastrzeżenia w związku z nieprawidłowym procesem oferowania klientom banków czy biur maklerskich nabycia obligacji. Sprzedawcy namawiali klientów do inwestycji zapewniając o bezpieczeństwie środków i gwarancji zysków. Jednocześnie dokumenty istotne dla zawarcia umowy zawierające informacje np. o ryzyku inwestycyjnym były przesyłane potencjalnym nabywcom na dzień przed upływem terminu zapłaty za nabycie obligacji (często tego samego dnia). Utrudniało to podjęcie świadomej i przemyślanej decyzji przez potencjalnego nabywcę. W większości spraw Rzecznik, po analizie dokumentacji i wyjaśnień podmiotów, wyposażył poszkodowanych w argumentację prawną przedstawioną w pismach kończących interwencję. Ponieważ banki i domy maklerskie w większości wypadków nie zmieniły swojego stanowiska w wyniku interwencji, klienci wyposażeni zostali w wiedzę nt. swoich uprawnień i możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego, w ramach którego Rzecznik Finansowy może ich wesprzeć wydając istotny pogląd w sprawie.

Zdecydowana większość z 5 561 wniosków klientów rynku finansowego stanowiła prośbę o podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego. Było to 4 231 spraw. Natomiast 173 pism zostało skierowanych jedynie do wiadomości Rzecznika.

W zdecydowanej większości spraw (4 231, co stanowi 76,1% ogólnej liczby wniosków) Rzecznik podjął interwencję i poddał wnioski analizie. W pozostałych przypadkach interwencja nie została podjęta między innymi z uwagi na braki formalne, czy brak właściwości Rzecznika Finansowego. W przypadku niepodjęcia interwencji przez Rzecznika wnioskodawcy każdorazowo otrzymywali wyjaśnienia stanu prawnego, dokonane przez Rzecznika na podstawie informacji i dokumentów przedstawionych we wniosku. W przypadku nieuwzględnienia wniosku przez podmiot rynku finansowego, Wnioskodawcy byli informowani o stwierdzonym, bądź nie, naruszeniu ich praw przez podmiot rynku finansowego oraz przysługujących im prawach i środkach w celu podjęcia dalszych działań. W sytuacji, gdy w opinii Rzecznika, w ramach złożonego wniosku brakowało dokumentów mających istotny wpływ

na sprawę, wysyłana była korespondencja do wnioskodawcy z prośbą o ich uzupełnienie. W sytuacji, gdy klient do dnia złożenia wniosku nie przeprowadził procedury reklamacyjnej z podmiotem rynku finansowego, wysyłana była prośba do klienta o dopełnienie tej formalności wraz z jednoczesną informacją odnośnie dalszych możliwości postępowania.

W przypadku 4 195 spraw, w których Rzecznik podjął działania, w pierwszej kolejności do podmiotu rynku finansowego kierowane było pismo z prośbą o ustosunkowanie się do zarzutów wnioskodawcy wraz z prośbą o przekazanie Rzecznikowi niezbędnych informacji, wyjaśnień i dokumentów. Podmiot rynku finansowego w odpowiedzi na interwencję Rzecznika uznawał jej zasadność, bądź też podtrzymywał dotychczas zajmowane stanowisko, uzupełniając je zazwyczaj dodatkowymi wyjaśnieniami. Eksperti poddawali sprawę powtórnej analizie, od której zależało dalsze postępowanie. W przypadku uznania potrzeby dalszej interwencji, podejmowano kolejne działania wobec podmiotu rynku finansowego. Zakres i częstotliwość wymiany stanowisk i argumentów oraz, co za tym idzie, czas załatwienia wniosku, różnił się, więc w konkretnych przypadkach. Na koniec okresu sprawozdawczego zostało zakończonych 2 192 spraw, przy czym w 784 przypadkach, sprawy zakończyły się pozytywnie.



2.1.3. Działania dyscyplinujące wobec podmiotów.

Jednym z zadań Rzecznika Finansowego jest egzekwowanie należytego wykonywania przez podmioty rynku finansowego obowiązków wynikających z ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Ustawa ta nakłada na podmioty te m.in. określone obowiązki dotyczące postępowania reklamacyjnego, z którymi związane są odpowiednie uprawnienia klientów tych podmiotów. Inne ciążące na podmiotach obowiązki dotyczą przekazania Rzecznikowi żądanych dokumentów, informowania o podjętych działaniach lub zajętych stanowisku w terminach wskazanych przepisami prawa. W celu realizacji swojego zadania, zgodnie z art. 32 ust.1 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Rzecznik Finansowy może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł, w przypadku naruszenia wskazanych przepisów tj. art. 4 ust. 1, art. 6-10, art. 30 i 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Decyzja, o której mowa w treści art. 32 ust. 1 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym jest decyzją administracyjną stanowiącą rodzaj sankcji administracyjnej. Zgodnie z art. 30 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym „Podmiot rynku finansowego przekazuje, na wniosek Rzecznika, wzorzec umowy o świadczenie usług, którym posługuje się w swojej działalności, oraz inne dokumenty i formularze stosowane przy zawieraniu i wykonywaniu tych umów, w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku”. Natomiast zgodnie z art. 31 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym „Podmiot rynku finansowego, który otrzymał wniosek Rzecznika w sprawach objętych zakresem jego działalności, jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, poinformować Rzecznika o podjętych działaniach lub zajętych stanowisku oraz przekazać żądane dokumenty”.

Rzecznik każdorazowo w swoich wystąpieniach kierowanych do podmiotów rynku finansowego poucza o obowiązku przekazania Rzecznikowi wymaganych dokumentów i wyjaśnień w terminach, o których mowa w ustawie o Rzeczniku

Finansowych. Ponadto wskazuje, że w przypadku naruszenia obowiązków nałożonych w art. 4 ust. 1, art. 6–10, art. 30 i art. 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rzecznik może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł.

W przypadku podejrzenia, że podmiot rynku finansowego może naruszać określone obowiązki wynikające z ustawy o Rzeczniku Finansowym, w pierwszej kolejności Rzecznik zwraca się do takiego podmiotu w celu uzyskania wyjaśnień w tym zakresie oraz w celu upomnienia i ostrzeżenia o możliwości nałożenia kary pieniężnej. Niejednokrotnie wskutek działań Rzecznika Finansowego podmioty rynku finansowego zmieniały określone elementy swojej procedury reklamacyjnej, dostosowując ją do wymogów ustawowych.

Z treści przytoczonych powyżej przepisów art. 30 i 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym wynika nie tylko obowiązek przekazania dokumentów, czy wyjaśnień. Przepisy te wskazują również termin, w których obowiązki te powinny być zrealizowane. Podkreślenia wymaga, że ani Rzecznik Finansowy ani tym bardziej podmiot rynku finansowego nie są uprawnieni do modyfikacji ustawowego terminu 14 dni przewidzianego na przekazanie wzorców umów oraz innych dokumentów i formularzy, czy też ustawowego terminu 30 dni przewidzianego na poinformowanie Rzecznika Finansowego o podjętych działaniach lub zajęтым stanowisku oraz przekazania mu żądanych dokumentów. Terminy te nie podlegają przedłużeniu, Rzecznik Finansowy nie jest uprawniony do wydłużania terminów ani z urzędu ani na wniosek podmiotu rynku finansowego.

W 2019 r. Rzecznik Finansowy wydał decyzję wobec Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nakładającą karę pieniężną w wysokości 25 000 zł za naruszenie obowiązków wynikających z art. 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Wydana przez Rzecznika decyzja jest ostateczna oraz prawomocna. Kara pieniężna nałożona na podmiot została przez niego wniesiona w całości.

Rzecznik Finansowy wydał także decyzję wobec UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi nakładającą karę pieniężną w wysokości 30 000 zł za naruszenie obowiązków wynikających z art. 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji

przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Kara pieniężna została uiszczona przez podmiot.

Wskazane naruszenia dotyczyły sposobu reakcji na wystąpienia Rzecznika w sprawach indywidualnych. Polegały one na nieudzieleniu w przypisanym przez ustawę terminie 30 dni odpowiedzi przez podmiot rynku finansowego oraz nieprzekazywaniu Rzecznikowi Finansowemu wszystkich żądanych przez niego dokumentów i wyjaśnień. Obie ze wskazanych form naruszeń w znaczący sposób utrudniały dochodzenie swoich praw przez klientów oraz miały istotny wpływ na możliwość wykonywania ustawowych zadań przez Rzecznika Finansowego.

W 2019 r. Rzecznik Finansowy wszczął także postępowania wyjaśniające mające na celu zweryfikowanie przesłanek umożliwiających podjęcia postępowań administracyjnych z urzędu wobec podmiotów rynku finansowego w związku z naruszeniami obowiązków nałożonych w art. 4 ust. 1, art. 6 – 10, art. 30 i art. 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Formalne decyzje w przedmiocie możliwości wszczęcia postępowań administracyjnych z urzędu zostaną podjęte w 2020 r.

Analiza dokumentów zgromadzonych w sprawach klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego, na wniosek których Rzecznik Finansowy podjął interwencję, uprawdopodobniła, że dwa podmioty naruszyły obowiązki określone w art. 30 oraz art.31 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. To zaś spowodowało, że Rzecznik Finansowy skorzystał ze swojego uprawnienia i wszczął z urzędu postępowanie administracyjne w przedmiocie możliwości nałożenia kary pieniężnej w związku z podejrzeniem naruszenia powyższych przepisów przez Capital Service S.A. z siedzibą w Ostrołęce. Podmiot ten naruszył w ocenie Rzecznika obowiązki wynikających z przepisu art. 30 i art. 31 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Drugie, to również wszczęte z urzędu postępowanie administracyjne w przedmiocie możliwości nałożenia na Idea Bank S.A. z siedzibą w Warszawie kary pieniężnej w związku z podejrzeniem naruszenia przez Bank obowiązków wynikających z przepisu art. 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Przeprowadzone przez Rzecznika Finansowego postępowania administracyjne, w obu przypadkach zakończyły się nałożeniem na podmioty rynku finansowego kary pieniężnej. W stosunku do Capital

Service S.A. nałożono karę pieniężną w wysokości 20 000 zł, zaś na Idea Bank S.A. w wysokości 100 000 zł. Podmiot, na którego zostanie nałożona kara pieniężna ma możliwość wniesienia środka odwoławczego. Z tej możliwości skorzystały oba podmioty wnosząc do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie skargi na decyzje Rzecznika Finansowego. W przypadku Capital Service S.A. sąd oddalił skargę, jednak na chwilę obecną wyrok nie jest prawomocny, bowiem spółka może go zaskarżyć wnosząc do Naczelnego Sądu Administracyjnego skargę kasacyjną. W stosunku do Idea Bank S.A. Wojewódzki Sąd Administracyjny również wydał wyrok oddalający złożoną przez podmiot skargę na decyzję Rzecznika. Wyrok nie jest prawomocny, podmiot ma możliwość zaskarżenia wyroku sądu poprzez wniesienie skargi kasacyjnej do Naczelnego Sądu Administracyjnego.

2.2. Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych.

2.2.1. Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowego.

W 2019 r. w zakresie ubezpieczeń gospodarczych udzielono 14 648 porad telefonicznych. Porad z zakresu ubezpieczeń na życie (dział I) odnotowano łącznie 1 948 (13,3%). Natomiast porad odnoszących się do problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (dział II) w przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 12 206.

Tematyka porad

Najlichniesza grupa rozmów dotyczyła problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 8 313 (56,8%). W tej grupie porad dominowały rozmowy dotyczące zagadnień związanych z obowiązkowym ubezpieczeniem OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (7 269 udzielonych porad – 49,6%). W zakresie ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych rozmówcy najczęściej zgłaszali uwagi dotyczące uzyskania odszkodowania za najem pojazdu zastępczego oraz likwidację metodą szkody całkowitej. Rozmówcy wskazywali, że często ubezpieczyciele

w sposób nieuprawniony kwalifikują szkodę jako całkowitą poprzez zaniżanie wartości pojazdu w stanie sprzed szkody, a zawyżanie wartości wraku/pozostałości. Pozostałe porady dotyczyły m.in. kwestii związanych z podatkiem VAT, problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, prawa osoby poszkodowanej do decydowania o wyborze części stosowanych do naprawy pojazdu, zasadności stosowania przez ubezpieczycieli pomniejszania odszkodowania o procent amortyzacji części i materiałów użytych do naprawy, obniżania przez zakłady ubezpieczeń stawek za roboczogodziny, zwrotu kosztów związanych z holowaniem i parkowaniem pojazdu oraz wezwania przez zakład ubezpieczeń do zapłaty składki. Ponadto znaczna część porad dotyczyła żądania przedstawienia faktur źródłowych stwierdzających rodzaj i źródło nabycia części zamiennych stosowanych przy naprawie pojazdu. W odniesieniu do szkód na osobie najczęściej w rozmowach pojawiały się zapytania dotyczące określania kwoty zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, stosownego odszkodowania w przypadku znacznego pogorszenia sytuacji życiowej po śmierci osoby najbliższej oraz zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę przyznawanego najbliższym członkom rodziny. W grupie porad z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych drugie miejsce zajęły rozmowy dotyczące ubezpieczeń autocasco – 929 (6,4%). Najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania, interpretacji przepisów ubezpieczeniowych oraz zapisów o.w.u. skutkujących całkowitą lub częściową odmową wypłaty odszkodowania. Pozostałe rozmowy w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń assistance – 54 porady (0,4%), ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 36 rozmów (0,2%) oraz ubezpieczeń Zielonej Karty – 25 porad (0,2%).

W przedstawianym okresie sprawozdawczym drugie miejsce zajmowały porady z zakresu ubezpieczeń na życie (dział I) – łącznie 1948 porad (13,3%). Najlichniesza grupa rozmów z tego zakresu dotyczyła ubezpieczeń na życie – 912 rozmów (6,2%), ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 756 porad (5,2%). Kolejne miejsce zajmowały porady dotyczące ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – 238 rozmów (1,6%). 9 rozmów (0,1%) dotyczyło ubezpieczeń rentowych, natomiast w 4 rozmowach podnoszono kwestie związane z ubezpieczeniami posagowymi, zaopatrzenia dzieci. Najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły odmowy wypłaty

świadczenia z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia na życie, sporu co do wysokości przyznanego świadczenia wynikającego często z zaniżenia przez ubezpieczycieli procentowego uszczerbku na zdrowiu, prośby o udzielenie wskazówek co do dalszego prowadzenia sprawy, bądź interpretacji przepisów ubezpieczeniowych. Znaczna grupa porad dotyczyła ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, a w szczególności sytuacji, gdy dochodziło do rozwiązania umowy przed terminem w niej przewidzianym, co powodowało z reguły utratę znacznej części wpłaconych środków w postaci wysokiej – mającej charakter kary finansowej – opłaty likwidacyjnej.

Trzecie miejsce w przedstawianym okresie sprawozdawczym pod względem liczby udzielonych porad (1 517 – 10,3%) zajmowała tematyka ubezpieczeń OC (poza OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, OC rolników). W tej grupie porad odnotowano 511 (3,5%) rozmów odnoszących się do problematyki OC z tytułu prowadzonej działalności, OC zarządcy drogi – 433 (3,0%), OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości – 190 (1,3%), OC w życiu prywatnym – 162 (1,1%), OC z tytułu wykonywanego zawodu – 79 (0,5%), OC lekarzy/szpitali – 61 (0,4%), OC przewoźnika – 41 (0,3%) OC pozostałe – 40 (0,2%). Rozmowy te dotyczyły m.in. odmowy wypłaty odszkodowania z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zawartej umowy, a także zakresu przysługujących świadczeń. Rozmówcy wskazywali również na brak należytego określenia przez ubezpieczycieli zakresu i kosztów naprawienia szkody oraz nieterminowej jej likwidacji.

Kolejne miejsce pod względem liczby udzielonych porad, w badanym okresie sprawozdawczym, zajęły ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych. Rozmów z tego zakresu odnotowano łącznie 1 193 (8,1%). W tej grupie dominowały porady dotyczące ubezpieczenia mieszkania/domu – 674 (4,6%) oraz ubezpieczenia mienia ruchomego – 497 (3,4%). Pozostałe rozmowy dotyczyły ubezpieczenia assistance – 11 (0,1%), ubezpieczenia mienia w transporcie – 7 i ubezpieczenia maszyn – 4. Część porad odnosiła się do nieprawidłowości w działalności ZU w związku z likwidacją szkód kradzieżowych, szkód spowodowanych silnym wiatrem lub intensywnymi opadami deszczu, a także szkód powstałych w okresie zimowym. W rozmowach z tego zakresu poruszane były kwestie zbyt rygorystycznych ograniczeń odpowiedzialności zakładów ubezpieczeń wynikających z treści o.w.u. skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania, wypłatą odszkodowania nieadekwatnego do rozmiaru poniesionej szkody, prośby

o ukierunkowanie w działaniu, a także opieszałego prowadzenia postępowania likwidacyjnego.

Na kolejnym miejscu znalazły się porady dotyczące ubezpieczeń NNW – 325 (2,2%). W tej grupie odnotowano 95 (0,6%) rozmów dotyczących problematyki ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. W rozmowach z tego zakresu poruszane były kwestie związane w szczególności z odmową wypłaty świadczenia z uwagi na ograniczony zakres ochrony wynikający z zawartej umowy oraz przyznaniem zaniżonego świadczenia z uwagi na niską sumę ubezpieczenia.

W 2019 r. przeprowadzono 241 (1,6%) rozmów odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych. Najwięcej porad z tego zakresu dotyczyło ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 74 (0,5%), ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 61 (0,4%), ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego – 49 (0,4%), ubezpieczenia turystycznego z opcją NNW – 35 (0,2%), ubezpieczenia kosztów transportu do kraju 17 (0,1%) oraz ubezpieczenia OC – 5. Rozmowy te dotyczyły w szczególności odmowy przyznania odszkodowania z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy, zawierały prośbę o ukierunkowanie co do dalszego prowadzenia sprawy oraz dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania.

W omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano 196 porad (1,3%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Najlichniesza grupa rozmów dotyczyła obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 81 (0,6%) porad. Kolejne miejsca w grupie ubezpieczeń rolnych zajmowały rozmowy dotyczące ubezpieczenia upraw – 51 (0,3%), obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 44 (0,3%), dobrowolnego ubezpieczenia mienia w gospodarstwie rolnym – 14 (0,1%), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 5 oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym – 1. Najczęściej rozmowy z tego zakresu dotyczyły oddalenia w całości zgłoszonego roszczenia, wysokości przyznanego odszkodowania oraz zawierały prośbę o ukierunkowanie co do dalszych działań związanych z likwidacją szkody.

Pozostałe grupy porad nie przekroczyły 1,0% ogółu rozmów przeprowadzonych w 2019 r. podczas eksperckich dyżurów telefonicznych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych.

Zarzuty występujące w rozmowach.

W omawianym okresie sprawozdawczym, w przeprowadzonych rozmowach telefonicznych zdecydowanie dominowały zarzuty zawarte w siedmiu grupach problemów:

- 1) sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 3 184 rozmowy (21,7%);
- 2) oddalenia roszczenia zgłaszanego z tytułu umowy ubezpieczenia – 2 506 rozmów (17,1%);
- 3) prośby o ukierunkowanie w działaniu np. odnośnie sposobu postępowania w przypadku powstania szkody, katalogu przysługujących roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia, czy prowadzonego postępowania reklamacyjnego – 2 471 rozmów (16,9%);
- 4) interpretacji przepisów ubezpieczeniowych – 1 111 rozmów (7,6%);
- 5) procedur ubezpieczeniowych – 1 004 rozmowy (6,8%);
- 6) sposobu naliczania, wysokości, zwrotu, wezwania do zapłaty składki – 852 rozmowy (5,8%).
- 7) opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym – 743 rozmowy (5,1%);

W 2019 r. 494 (3,4%) rozmowy pozostawały poza zakresem kompetencyjnym Rzecznika Finansowego.

2.2.2. Porady w sprawach dotyczących rynku emerytalnego.

W ramach telefonicznego poradnictwa z zakresu rynku emerytalnego, w roku 2019 udzielono 115 porad. Co istotne stale zmniejsza się grupa porad związanych z nieprawidłowościami w działaniu instytucji finansowych na rynku emerytalnym. Wciąż dominują kwestie informacyjne, związane z sytuacją życiową członków otwartych funduszy emerytalnych lub oszczędzających w ramach IKE, IKZE lub PPE. Nową grupą porad, są związane z planowaną likwidacją otwartych funduszy emerytalnych.

Porad związanych z członkostwem w OFE udzielono 74, z IKE i IKZE 17, z PPE 10, związanych z ubezpieczeniami społecznymi w ZUS 8. Pojawiły się natomiast pierwsze pytania dotyczące dobrowolnych funduszy emerytalnych.

Jak w poprzednich latach, dominowały kwestie związane z dziedziczeniem zgromadzonych środków po śmierci członka otwartego funduszu emerytalnego (44 rozmowy). Duże zainteresowanie budził także podział zgromadzonych środków w związku z rozwodem (13 rozmów). Znaczącą grupę rozmów stanowiły wątki związane z wypłatą środków z IKE/IKZE (9 rozmów) oraz zwrotów z IKE/IKZE (7 rozmów). Porady, w których sygnalizowano nieprawidłowości dotyczyły zawierania umów o prowadzenie IKE z osobami pobierającymi świadczenie emerytalne od wielu lat lub niewystarczającego informowania oszczędzających o ryzyku inwestycyjnym (3 rozmowy).

2.2.3 Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego.

Telefoniczne dyżury eksperckie są cenioną bezpłatną formą pomocy i doradztwa z zakresu problemów pojawiających się na rynku bankowo-kapitałowym. Telefoniczna forma kontaktu daje osobom poszukującym możliwości szybkiego uzyskania informacji lub porady, zarówno o charakterze ogólnym, jak i szczegółowym. Konsumenci mogą uzyskać informacje o obowiązującym stanie prawnym, przykładowe orzeczenia sądów, wskazówki, wyjaśnienia i odpowiedzi na poruszane w rozmowie kwestie, a także ukierunkowanie, co do dalszych możliwości i sposobów postępowania. Warto

też wspomnieć, że napływające drogą telefoniczną sygnały od klientów są źródłem wiedzy dla Rzecznika o funkcjonowaniu rynku bankowo-kapitałowego. Pozwalają na wczesne dostrzeżenie nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego, a także zainicjowanie innych działań Rzecznika.

W okresie od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. odebrano łącznie 11 231 rozmów telefonicznych z czego w liczbie 8 681 rozmów merytorycznych. Zgłaszana problematyka dotyczyła głównie wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego, wyłudzenia środków z rachunku i nieautoryzowanych transakcji na rachunku bankowym. Dla kredytów hipotecznych przeważały zapytania związane z klauzulami abuzywnymi. Dominowały również zapytania o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa, procedurę postępowania przed Rzecznikiem, w tym jak złożyć wniosek o podjęcie interwencji, wydanie istotnego poglądu, jakie dokumenty przesłać bądź dosłać do złożonego już wniosku, oraz zapytania o kompetencje Rzecznika. Zapytania dotyczyły także kart kredytowych i debetowych, papierów wartościowych, w tym głównie obligacji GetBack, rynku forex, funduszy inwestycyjnych, ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, lokat, leasingu, kredytu obrotowego. Rozmówcy zgłaszali również zastrzeżenia wobec innych podmiotów, nie objętych kompetencjami Rzecznika, a także inne pojedyncze zapytania. Problematyka rozmów szczegółowo opisana w tabeli nr 2.6.

2.3. Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną.

2.3.1. Informacje w sprawach rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego.

W okresie sprawozdawczym udzielono odpowiedzi na 3 913 zapytań mailowych. Zdecydowana większość, bo aż 3 542 (90,5%) pytań dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń gospodarczych, 54 (1,4%) wystąpień dotyczyło rynku emerytalnego, 81 pytań (2,1%) dotyczyło spraw będących poza zakresem kompetencji Rzecznika Finansowego a w 236 wystąpieniach trudno było określić jakiego konkretnego ubezpieczenia one dotyczyły.

Podobnie jak w poprzednich latach najczęstszymi problemami, z którymi spotkał się Rzecznik w zapytaniach przekazywanych w formie elektronicznej, były kwestie związane z ubezpieczeniami komunikacyjnymi, głównie obowiązkowego ubezpieczenia posiadaczy pojazdów mechanicznych. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące:

- sposobu naliczenia, wysokości, zwrotu, wezwania do zapłaty składki,
- terminów likwidacji szkody oraz na udzielenie odpowiedzi na reklamację,
- likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych w szczególności szkody całkowitej, amortyzacji części, części alternatywnych, zasadności zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego, utraconej wartości handlowej, vat itp.
- zakresu roszczeń ze szkód majątkowych i osobowych;
- sposobu postępowania w przypadku likwidacji szkody przez ubezpieczyciela;

Drugą co do liczby pytań grupę stanowiły pytania dotyczące ubezpieczeń na życie. Przede wszystkim były to pytania dotyczące umów ubezpieczenia na życie oraz umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Kolejną kategorię pytań stanowiły pytania z zakresu ubezpieczeń majątkowych. Były to m.in. pytania dotyczące ubezpieczeń sprzętu elektronicznego (komputerów, tabletów, smartfonów) oferowanych przede wszystkim w sieciach handlowych przy zakupie tego typu urządzenia oraz przez operatorów telefonii komórkowej (w szczególności tzw. ubezpieczenia wyświetlacza) oraz ubezpieczeń mieszkań. Nieco mniej pytań dotyczyło umów ubezpieczenia OC innych niż obowiązkowe ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. W tej grupie należy wyróżnić częste pytania w zakresie odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorcy i zarządcy drogi oraz spółdzielni czy wspólnoty mieszkaniowej. Wśród pytań dotyczących umów ubezpieczenia NNW najczęściej pojawiały się pytania z zakresu grupowych umów ubezpieczenia NNW oraz NNW dzieci i młodzieży szkolnej i akademickiej.

Poziom skomplikowania zagadnień prawnych będących przedmiotem zapytań napływających drogą elektroniczną jest z każdym rokiem coraz wyższy. Przedstawiona powyżej forma działalności Rzecznika, ułatwia i przyspiesza dostęp konsumentów do informacji, wpływa również na podejmowanie działań na innych płaszczyznach. Na podstawie obserwacji i analizy rejestrowanych zapytań

wpływających drogą elektroniczną, następuje aktualizacja treści zamieszczanych na portalu internetowym Urzędu, w zakresie najczęściej sygnalizowanych przez konsumentów problemów. Sygnały te wykorzystywane są również w podejmowanych działaniach o charakterze ogólnym.

2.3.2 Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo- kapitałowego.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik, w ramach działalności informacyjno-edukacyjnej, udzielał porad oraz informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej. Taka forma kontaktu daje zainteresowanym osobom możliwości uzyskania szybkiej informacji lub porady, zarówno o charakterze ogólnym, jak i szczegółowym, w zakresie wątpliwości interpretacyjnych powstających na tle stosowania prawa z zakresu rynku bankowo-kapitałowego oraz innych problemów występujących na rynku. Rzecznik udzielając internautom odpowiedzi na zadane pytania wskazuje na ewentualne sposoby rozwiązania problemu, podaje argumentację prawną oraz wskazuje możliwości dalszego postępowania ze wskazaniem podstaw prawnych oraz linii orzecznictwa sądowego w analogicznych sprawach, przy czym Rzecznik informuje konsumentów, że otrzymane informacje nie mogą być traktowane jako opinia prawna, a jedynie jako ukierunkowanie w działaniu i należy je potraktować wyłącznie pomocniczo. W wielu przypadkach np.: w nieautoryzowanych transakcji płatniczych, w sprawach kredytów frankowych, obligacji GetBack, inwestycji na rynku forex, czy inwestycji w weksle, Rzecznik wskazuje także linki do opracowań Rzecznika zamieszczonych na stronie internetowej.

W okresie sprawozdawczym, tj. od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. za pośrednictwem poczty elektronicznej wpłynęło do Rzecznika 1 667 zapytań. Największą grupę zapytań przekazywanych w formie elektronicznej przesłali klienci: banków, instytucji pożyczkowych, firm inwestycyjnych, firm windykacyjnych, innych podmiotów, niewskazanych przez internautów. Pod względem produktowym najczęściej pytania przekazywane do Rzecznika w formie elektronicznej dotyczyły kredytu konsumenckiego. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące: kosztu kredytu, wcześniejszej spłaty, restrukturyzacji, działań windykacyjnych, egzekucji komorniczej, sprzedaży wierzytelności, analizy umowy, ubezpieczenia,

nieprawidłowego przekazania danych do Biura Informacji Kredytowej S.A, wyłudzenia kredytu. Na drugim miejscu pod względem liczebności pytania internautów dotyczyły problemów związanych z kredytami hipotecznymi. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące: analizy umowy pod względem występowania niedozwolonych postanowień, trudności w spłacie kredytu, restrukturyzacji zadłużenia, wcześniejszej spłaty kredytu, braku wydania przez podmiot zaświadczeń, kopii innych dokumentów, wypowiedzenia umowy, działań windykacyjnych, ubezpieczeń kredytu. Pytania klientów podmiotów finansowych dotyczyły także kwestii związanych z rachunkami bankowymi. Duże wątpliwości budziły także zagadnienia dotyczące: nieautoryzowanych transakcji, opłat za prowadzenie rachunku, błędnych przelewów, blokad środków na rachunku, w tym zajęć komorniczych rachunku, odmowy udzielania spadkobiercom informacji o saldzie rachunku spadkodawcy, danych osobowych. Wśród zapytań, jakie wpływały do Rzecznika dominowały również sprawy związane z papierami wartościowymi m.in. obligacjami korporacyjnymi GetBack. Problematyka dotyczyła głównie missellingu stosowanego przez podmioty oferujące obligacje. Zapytania klientów dotyczyły także problemów związanych z korzystaniem z kart debetowych i kredytowych tj. blokad kart oraz nieautoryzowanych transakcji przy jej użyciu. Konsumenci zgłaszali także problematykę związaną z inwestycjami w fundusze inwestycyjne oraz inwestycjami na rynku forex oraz „w weksle”, Problematyka dotyczyła głównie missellingu, wysokości strat ponoszonych przez klientów w wyniku inwestycji środków, a także trudności z odzyskaniem wpłaconych środków. Pojedyncze zapytania dotyczyły kwestii i zagadnień związanych z wymagalnością wkładów członkowskich spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych, książeczek oszczędnościowych, ubezpieczeniem na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, leasingu, lokat, kantorów internetowych oraz IKE. W okresie sprawozdawczym wpływały również zapytania związane stricte z kompetencjami Rzecznika, w tym m.in. dotyczące warunków jakie należy spełnić, aby złożyć wniosek o podjęcie interwencji przez Rzecznika. Niektóre pytania miały charakter bardziej ogólny i dotyczyły obowiązujących przepisów prawa lub linii orzeczniczych, wyroków TSUE.

3. Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.

W roku 2019 nastąpił spadek liczby wniosków wpływających do Rzecznika Finansowego z 4 014 w roku 2018 do 2 732 w roku 2019 tj. o 32%.

Wpływ na powyższe miało zatrzymanie tendencji wzrostowej w zakresie wpływu wniosków o rozwiązanie sporu z udziałem podmiotów sektora bankowego. Udział procentowy spraw z obszaru rynku bankowo – kapitałowego, w których w roku 2019 wpłynęło 761 wniosków, zmniejszył się z 47% w roku 2018, do 28 % w roku 2019.

Mimo spadku liczby wpływających wniosków, w roku 2019, w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów w Biurze Rzecznika Finansowego nadal powadzone były sprawy zainicjowane wnioskami z lat 2017 i 2018, a więc z okresu, gdy dynamika wpływu wniosków była największa. Z tego powodu nakład pracy konieczny dla obsługi wszystkich postępowań będących w toku nie zmniejszył się. Dotyczy to zarówno zaangażowania po stronie pracowników odpowiadających za merytoryczną obsługę spraw, jak i obsługę administracyjną. Dla przykładu można wskazać, że liczba korespondencji wychodzącej z Wydziału utrzymała się na niemal tym samym poziomie (20 959 pism) co w roku 2018 (21 250 pism). W roku 2018 Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów przyjął również 10 674 sztuk korespondencji przychodzącej. Obsłużono również 3 789 połączeń telefonicznych od klientów Wydziału.

Na koniec roku 2019 liczba osób zatrudnionych w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów była taka sama jak na koniec roku 2018 r. i wynosiła 27 pracowników. W skład zespołu wchodzi osoby upoważnione do prowadzenia postępowań polubownych (są to osoby wyróżniające się wiedzą prawniczą, wieloletnim doświadczeniem w sektorze usług finansowych oraz kwalifikacjami w zakresie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów), referenci prawni oraz zespół zapewniający obsługę administracyjną. Mimo stałej liczby pracowników, nadal istotnym problemem w budowaniu zespołu jest utrzymanie stabilności składu

osobowego oraz pozyskanie kadry spełniającej wymogi wiedzy i doświadczenia niezbędnych dla prowadzenia pozasądowych postępowań, zwłaszcza w specjalizacji bankowo – kapitałowej. Dostosowanie składu osobowego do tematyki rozpatrywanych wniosków utrudniała dodatkowo dynamicznie zmieniająca się w roku 2019 tendencja udziału spraw z poszczególnych segmentów rynku w ogólnej liczbie wniosków.

Zmiany zaobserwowane w roku 2019 zarówno w liczbie wpływających wniosków, jak i ich tematyce, stanowiące odwrócenie tendencji obserwowanej w latach poprzednich, powodują, że przewidywanie co do liczby i udziału spraw z obu głównych segmentów rynku finansowego (ubezpieczeniowo – emerytalnego i bankowo – kapitałowego) jest utrudnione. Powoduje to również trudności w zakresie prowadzenia polityki kadrowej zwłaszcza w odniesieniu do grupy pracowników upoważnionych do prowadzenia postępowań polubownych.

Informacje dotyczące wpływających wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu

W tej części sprawozdania za rok 2019 znajdują się statystyki przedstawiające dane ilościowe dotyczące wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu. Opracowanie przedstawia podział wniosków ze względu na podmioty biorące udział w postępowaniu, przedmiot sporu postępowania, średni czas trwania postępowania, jak również dynamikę wpływu wniosków do Rzecznika w poszczególnych miesiącach z wyszczególnieniem produktów problematycznych, których dotyczyły spory.

Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym

W 2019 roku do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 2732 wniosków o rozwiązanie sporu klienta podmiotu rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, co stanowi spadek o 1 282 spraw, tj. 32%, w porównaniu do roku 2018.

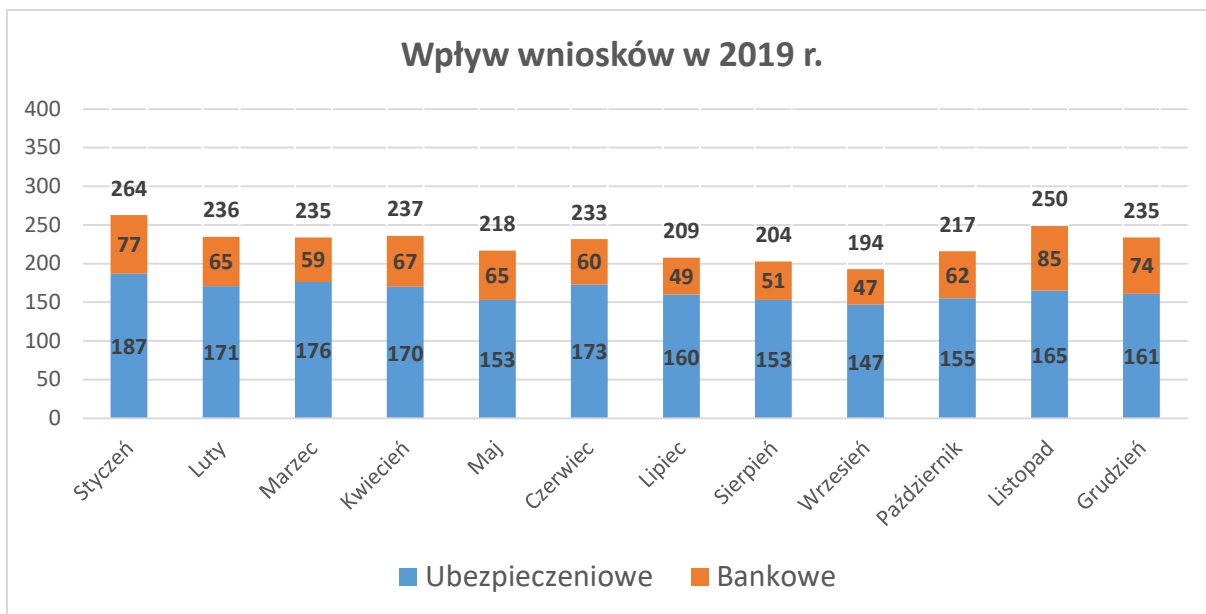


Rzecznik w 2019 r. wszczął łącznie 2 309 pozasądowych postępowań mających na celu rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, w tym 265 postępowań to sprawy z wniosków złożonych w 2018 roku i 2044 spraw z wniosków zarejestrowanych w 2019 roku, co stanowi ponad 84% wszystkich wniosków.

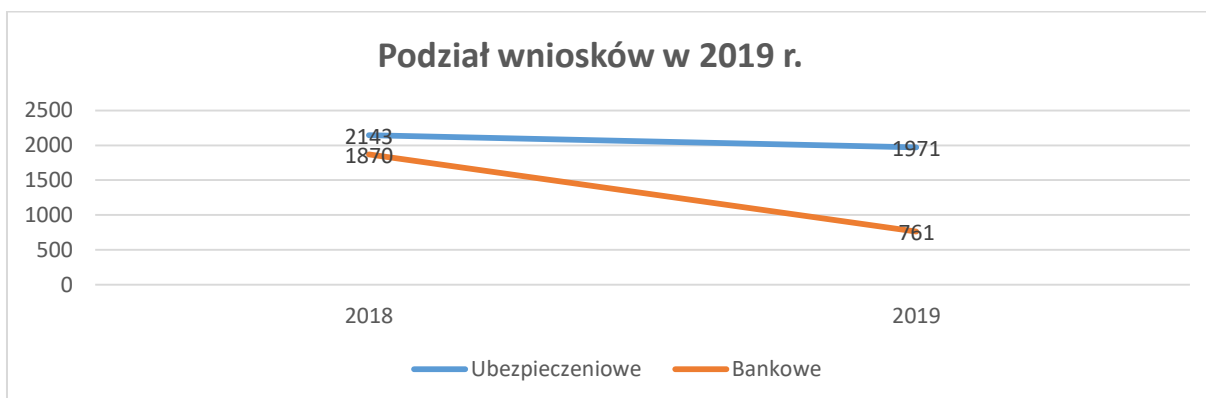
W pozostałych 16% spraw zawarte są wnioski pozostawione bez rozpoznania lub w których odmówiono wszczęcia postępowania oraz sprawy przekazane do innego właściwego wydziału, a także wnioski, które na koniec roku sprawozdawczego znajdowały się na etapie wstępnej analizy pod kątem formalnym i nie podjęto jeszcze decyzji o wszczęciu postępowania albo zakończeniu sprawy.

Na podstawie powyższego można wysnuć wniosek, że odsetek spraw, w których w roku sprawozdawczym nastąpiło wszczęcie postępowania wzrósł w porównaniu z rokiem 2018 (wszczęto wówczas postępowania w 74% wniosków).

W roku 2019 utrzymywała się dość równa liczba wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania wpływających do Biura Rzecznika ze średnią na poziomie 228 wniosków miesięcznie.



Powyższe dane wskazują na znaczną przewagę wpływu wniosków dotyczących sektora ubezpieczeń (1 971), w przeciwieństwie do ubiegłego roku, w którym wpływ wniosków dotyczących sektora ubezpieczeniowego i bankowo-kapitałowego był niemal na równym poziomie. W roku sprawozdawczym wnioski z zakresu tematyki bankowo – kapitałowej stanowiły niespełna 1/3 ogólnej liczby wpływających wniosków (761 spraw). Można też zauważyć, że to właśnie wahania w liczbie spraw z zakresu tematyki bankowo – kapitałowej wpływają na ogólną liczbę wniosków w poszczególnych latach funkcjonowania wydziału. Liczba spraw dotyczących ubezpieczeń od 2017 r. pozostaje bowiem na podobnym poziomie, natomiast największe wahania dotyczą spraw o tematyce bankowej.



W opinii Rzecznika Finansowego ten stan rzeczy jest konsekwencją kilku czynników wpływających zwłaszcza na zachowania posiadaczy kredytów hipotecznych indeksowanych lub denominowanych kurem waluty obcej. W latach 2017 – 2018 klienci ci byli w dużej części zainteresowani zabezpieczeniem swojej sytuacji prawnej

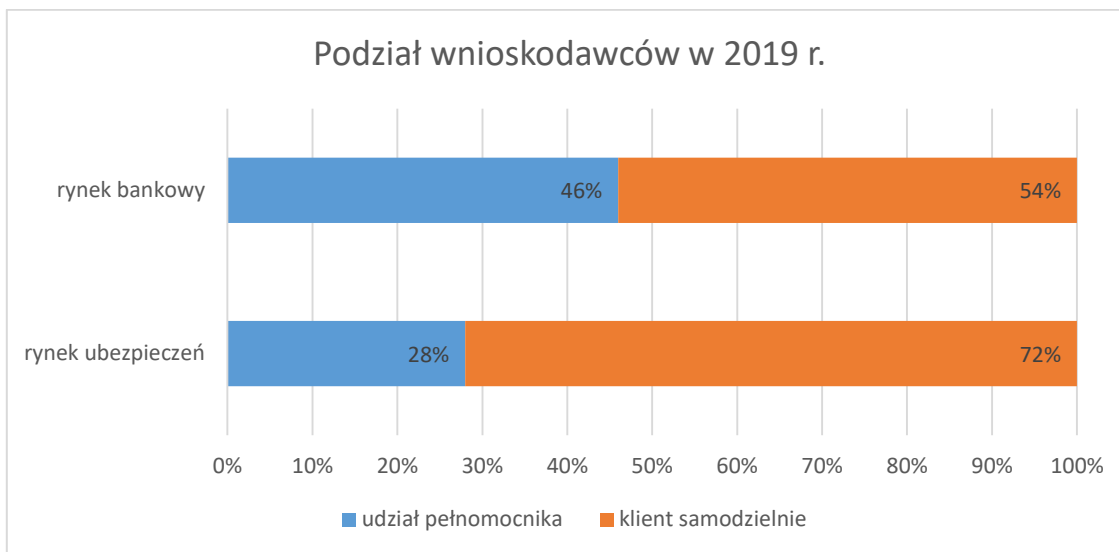
na przyszłość, dzięki możliwemu do osiągnięcia, na mocy regulacji art. 36 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016, poz. 1823), skutku w postaci przerwania biegu przedawnienia roszczeń objętych wnioskiem o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu. Z wejściem w życie tej regulacji (10 stycznia 2017 r.) zbiegł się też moment, kiedy potencjalnemu przedawnieniu mogłyby zacząć ulegać roszczenia tych klientów, którzy zaciągali kredyty w szczycie akcji kredytowej przypadającej na lata 2006 – 2008. W roku 2019 zainteresowanie tej grupy klientów nie było już tak znaczne.

Ponadto w roku 2019 r. nastąpił pewien stan zawieszenia a następnie zwrot w orzecznictwie sądowym dotyczącym tej kategorii produktów bankowych, przede wszystkim wywołany opinią Rzecznika Generalnego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) z dnia 14 maja 2019 r. w sprawie C-260/18 (Dziubak v. Raiffeisen Bank International AG Oddział w Polsce), a następnie wyrokiem TSUE z dnia 3 października 2019 r. zapadłym w tej właśnie sprawie. To sprawia, że klienci banków w znacznej mierze oczekują uznania nieważności zawartych umów (co jest skutkiem niemożliwym do osiągnięcia w drodze ugody stron) i mniej są zainteresowani rozwiązaniem sporów na zasadzie wzajemnych ustępstw. Tym samym mniej istotna stała się również przesłanka dotycząca przerwania biegu przedawnienia roszczeń, poprzez wszczęcie postępowania polubownego.

Jednocześnie jednak trudno przewidzieć, jaki charakter będą miały zachowania klientów w dłuższym okresie, ponieważ warto zwrócić uwagę, że już po ogłoszeniu wyroku TSUE liczba wniosków w sprawach bankowych ponownie wzrosła, co z kolei może oznaczać, że aktywne działania podjęła ta część klientów, która dotąd oczekiwała na rozwój sytuacji.

W postępowaniu klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub przez pełnomocnika. W 2019 roku pełnomocnicy wystąpili w 33% sprawach z wniosków o postępowanie polubowne, co w porównaniu do roku poprzedniego stanowiło spadek o 14% (47% w 2018 r.). Wartym odnotowania wnioskiem z analizy powyższych danych jest zmniejszony (w porównaniu do 2018 r.) udział pełnomocników w sprawach dotyczących usług rynku bankowo-kapitałowego. W roku 2018 pełnomocnicy występowali w 61% takich spraw, podczas gdy w roku 2019 już tylko w 46%. W 54% spraw klienci działali samodzielnie. Natomiast w postępowaniach z udziałem podmiotów sektora ubezpieczeniowego odpowiednio 28% klientów

skorzystało z pomocy pełnomocnika, zaś 72% tych postępowań było prowadzone bezpośrednio przez klientów.



Sprawy zakończone.

Poniżej przedstawiono dane dotyczące ilości spraw zakończonych w 2019 r., a także sposobów, w jaki poszczególne sprawy zostały zakończone.

Przesłanki dotyczące zakończenia poszczególnych spraw wynikają wprost z aktów prawnych regulujących postępowanie polubowne:

1. Odmowa rozpatrzenia sporu - art. 36 ust. 4 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym wymienia przypadki, kiedy Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu, tj. gdy: jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika; klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2 tejże ustawy; wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwość dla podmiotu rynku finansowego; sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd; rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika; klient nie uiścił opłaty, o której mowa w art. 38 ust. 1 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, i nie został z niej zwolniony.

2. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania (§7 ust. 3, 4 i 5 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym);
3. Osiągnięcie przez strony porozumienia, np. zawarcie ugody (art. 41 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym);
4. Sporządzenie opinii (art. 40 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym);
5. Zakończenie postępowania (§15 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym).

Należy wskazać, że w każdym przypadku merytorycznego zakończenia postępowania, np. przy osiągnięciu przez strony porozumienia albo w przypadku jego braku – odpowiednio wyżej wymienione pkt 3 i 4, Rzecznik Finansowy sporządza protokół, w którym zawiera informacje o czasie i miejscu przeprowadzenia danego postępowania, dane stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie jego zakończenia. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia. Protokół jest dokumentem urzędowym.

W 2019 roku z tytułu powołanych wyżej przesłanek zakończono w sumie 2 997 spraw. W tej liczbie zawierają się sprawy z wniosków skierowanych w latach 2017 - 2019 i tak: z 2017 r.- 904 spraw, 2018 r. – 1 470 spraw, z 2019 r. - 623 sprawy.

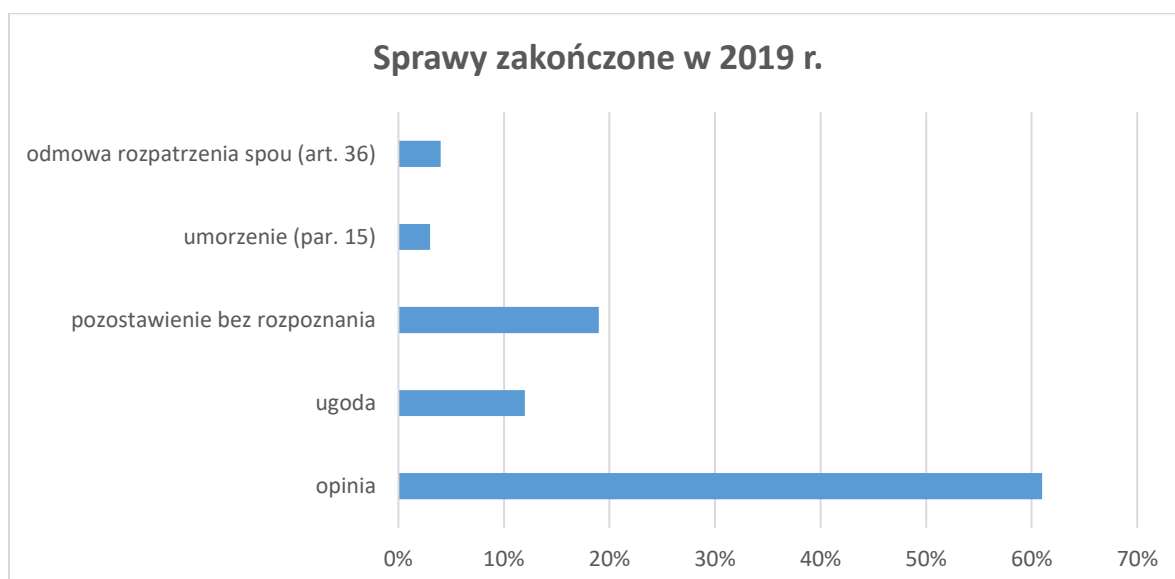
Przechodząc do szczegółowych danych statystycznych należy wskazać, że 1 837 spraw zostało zakończonych opinią, co stanowi 61% wszystkich zakończonych spraw i jest o 12% wyższą wartością niż w roku 2018.

W 12% wszystkich spraw zakończonych w 2019 r., tj. w 369 sprawach między stronami doszło do zawarcia porozumienia. Odsetek ten jest na podobnym poziomie co w 2018 r. Wynika to ze wzrostu udziału w ogólnej liczbie zakończonych postępowań spraw z udziałem podmiotów rynku bankowo – kapitałowego, w których to sprawach skłonność stron do zawarcia ugody jest istotnie niższa, niż w przypadku spraw w zakresie ubezpieczeń. Dane dotyczące udziału postępowań zakończonych zawarciem porozumienia w ogólnej liczbie postępowań zakończonych merytorycznie trzeba

jednak interpretować przez pryzmat obowiązkowego charakteru postępowania odniesieniu do podmiotu rynku finansowego, co wynika z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Oznacza to, że część postępowań prowadzona jest niezależnie od nastawienia do możliwości ugodowego zakończenia sporu po stronie podmiotu rynku finansowego, a nawet mimo braku takiego nastawienia, co nie ma miejsca w innych typach postępowań ADR, za wyjątkiem postępowania przed Arbitrem Bankowym. Innymi słowy, można poczynić wniosek, że przy Rzeczniku Finansowym toczą się postępowania, które przed innym podmiotem ADR nigdy by nie zawisły ze względu na brak zgody obu stron na przeprowadzenie takiego postępowania.

Spraw pozostawionych bez rozpoznania, wobec nieuzupełnienia lub nieprawidłowego uzupełnienia braków formalnych wniosku, względnie wyboru przez klienta innego trybu procedowania wniosku było łącznie 557, czyli 19%. Warto podkreślić, że pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie skutkuje zamknięciem klientowi drogi do złożenia ponownego wniosku. Rzecznik nie prowadzi statystyki takich spraw, jednak z analizy wynika, że w zauważalnej liczbie takich spraw klienci ponownie występują z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o pozasądowe rozwiązanie sporu z podmiotem rynku finansowego.

Odmową rozpatrzenia sporu zakończyło się 133 spraw, czyli 4% wpływających wniosków.



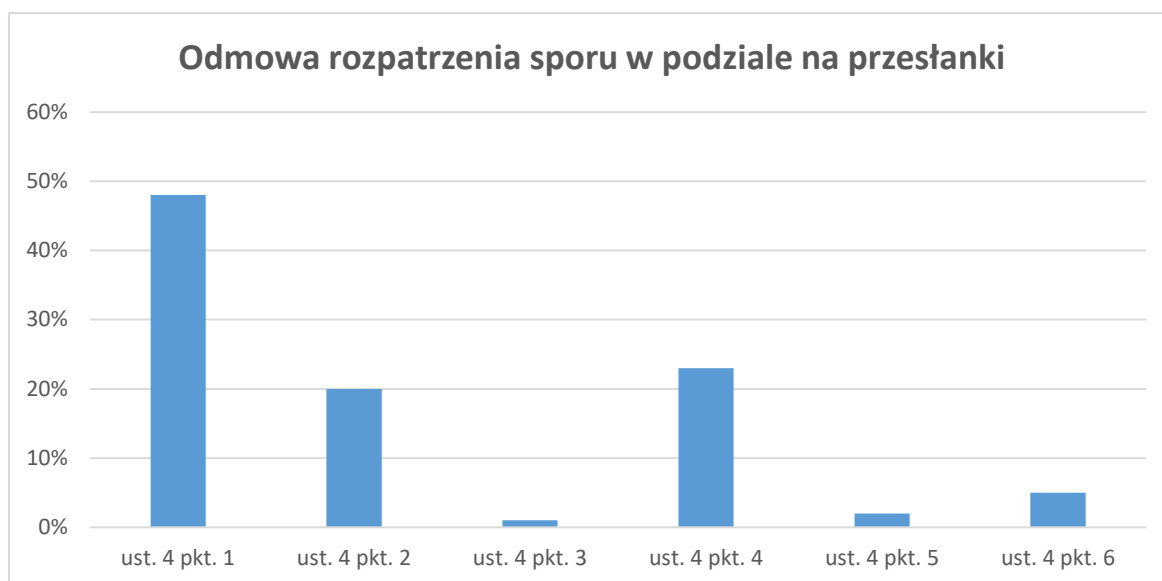
W podziale na przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu (art. 36 ust 4 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym) dominowała przesłanka odmowy z uwagi na okoliczność, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika. Były to 64 sprawy (48% odmów). Najczęściej miało to miejsce wtedy, gdy wniosek pochodził od osoby, która nie spełniała kryteriów klienta podmiotu rynku finansowego albo kiedy wniosek skierowany był wobec podmiotu niebędącego podmiotem rynku finansowego w rozumieniu definicji zawartych w art. 2 pkt 1 i 3 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Kolejną pod względem liczebności jest grupa spraw, w której Rzecznik odmówił rozpatrzenia sporu z uwagi na fakt, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami była w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd. Na tej przesłance oparto 31 decyzji, co daje 23% w ogólnej liczbie spraw, w których odmówiono rozpatrzenia wniosku.

Z kolei w 20% (tj. 27 spraw) odmów powodem był brak wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego przez klienta.

W 7 przypadkach (5%) nastąpiła odmowa z powodu nieuiszczenia opłaty przez klienta i odmowy zwolnienia z obowiązku jej uiszczenia, co pokazuje, że ta przesłanka, zapewne z uwagi na wysokość opłaty (50 zł), nie stanowi istotnej przeszkody w dostępie do postępowania dla znakomitej większości klientów.

Jedynie w 4 sprawach (3%) Rzecznik odmówił wszczęcia postępowania ze względu na uciążliwość dla podmiotu rynku finansowego lub samego Rzecznika, co głównie było spowodowane brakiem dokładnego określenia żądania i oczekiwania co do sposobu zakończenia sporu w sposób polubowny, co z kolei poddawało w wątpliwość rzeczywistą intencję zainicjowania pozasądowego rozwiązania sporu.



Ogólnie w sposób merytoryczny (ugodą lub opinią) zakończyło się ponad 73% spraw.

Zestawienie dotyczące wartości roszczeń zgłoszonych we wnioskach, w których uzyskano porozumienia ugodowe w ramach postępowania polubownego, a także wartość kwot uzyskanych w wyniku tych porozumień zawiera poniższa tabela.

Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2019 r.

Wyszczególnienie	Kwota (w złotych)	Średnia wartość (w złotych)
Wartość zgłoszonych roszczeń	8 426 798	23 875
Wartość porozumień/ugód	3 721 502	10 542

Średnia wartość uzyskiwana w ramach osiągniętego przez strony porozumienia wyniosła 44% średniej wartości roszczenia. Przy tym należy podkreślić, iż rozpiętość uzyskiwanych kwot wobec pierwotnych roszczeń niekiedy była znaczna, od całkowitego uznania roszczeń zgłoszonych we wniosku przez klienta (w części przypadków ex gratia) do uwzględnienia ich jedynie w niewielkiej części. Powyższe zestawienie uwzględnia również kilka porozumień, w których strony zawarły ugody w wyniku podjętych działań przez Rzecznika Finansowego, jednak nie poinformowały o szczegółach finansowych.

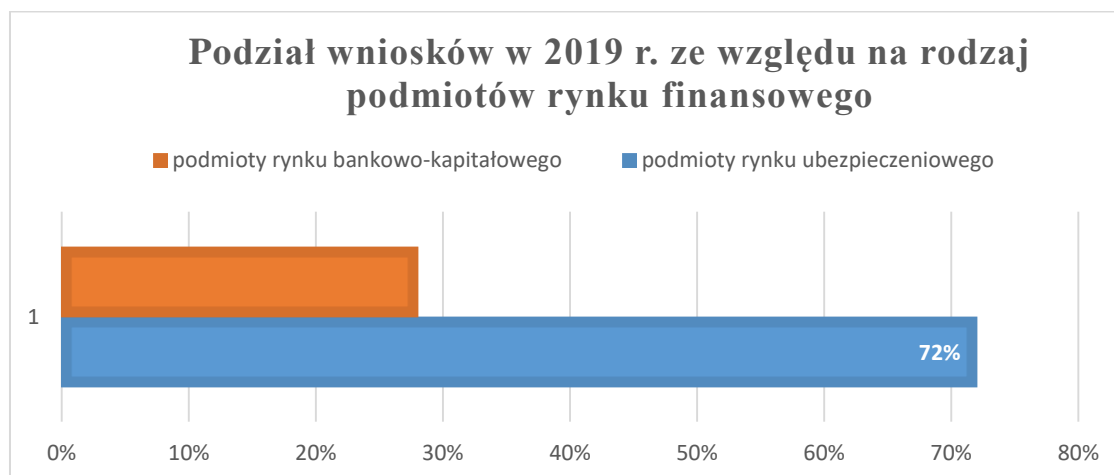
Ponadto w 2019 r., w 10 przypadkach doszło do polubownego zakończeń sporów, których przedmiotem było określone działanie lub zaniechanie podmiotu rynku

finansowego o charakterze niepieniężnym, takie jak odstąpienie od kierowania roszczeń regresowych, restrukturyzacja zadłużenia czy umorzenie zadłużenia.

Wartym podkreślenia jest, że w 2019 r. zawarto 30 porozumień w sprawach z sektora rynku kapitałowo-bankowego, a ich wartość stanowiła ok 60% pierwotnych roszczeń klientów. Natomiast wciąż polubowne zakończenie postępowań dotyczyło w znacznie mierze spraw z zakresu rynku ubezpieczeń, bo stanowiły one aż 92% takich spraw, a wartość uzyskanych roszczeń pieniężnych objętych porozumieniami w zakończonych postępowaniach to 3 635 648 zł. Dla porównania w sprawach z zakresu rynku bankowo – kapitałowego uzyskano dla klientów 89 353 zł.

Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

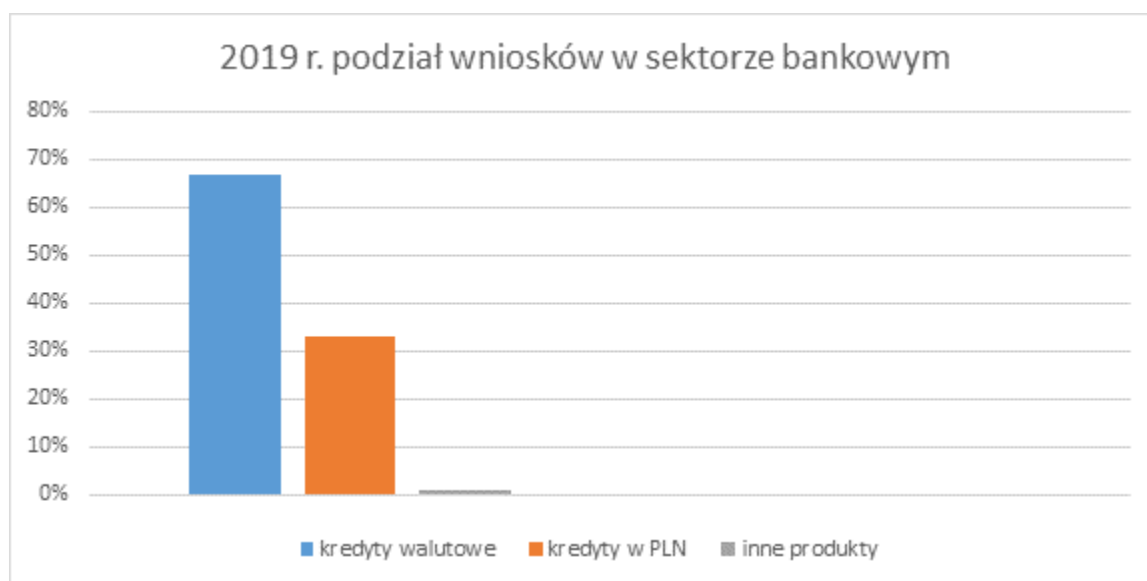
Jak wskazano wcześniej w 2019 r. o 40% w stosunku do poprzedniego roku sprawozdawczego, zmniejszyła się liczba wniosków dotyczących podmiotów rynku bankowo-kapitałowego (761 spraw). Nieznacznie, bo o 8% zmalała również ilość wniosków dotyczących rynku ubezpieczeniowego (1971 spraw). Podział wniosków w 2019 r. na oba segmenty rynku wyniósł odpowiednio 72% dla rynku ubezpieczeniowego i 28% dla rynku bankowo-kapitałowego.



W przypadku produktów oferowanych przez podmioty rynku bankowo – kapitałowego nadal dominowały produkty bankowe, takie jak: kredyty hipoteczne, m.in. denominowane lub waloryzowane kursem waluty obcej, kredyty konsumenckie, ale także operacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji w postaci utraty środków z rachunku bankowego, operacje walutowe, bankomatowe, a także dotyczące opłat

za prowadzenie rachunku bankowego czy nieprawidłowego raportowania do BIK. Do kategorii spraw z rynku bankowo – kapitałowego, poza tymi dotyczącymi produktów, należały przede wszystkim spory dotyczące doradztwa i pośrednictwa inwestycyjnego świadczonego przez podmioty rynku finansowego, ale także funduszy inwestycyjnych, umów leasingu i factoringu.

Poniższy wykres przedstawiający strukturę wniosków w 2019 r. ze względu na rodzaj produktów rynku bankowo-kapitałowego.

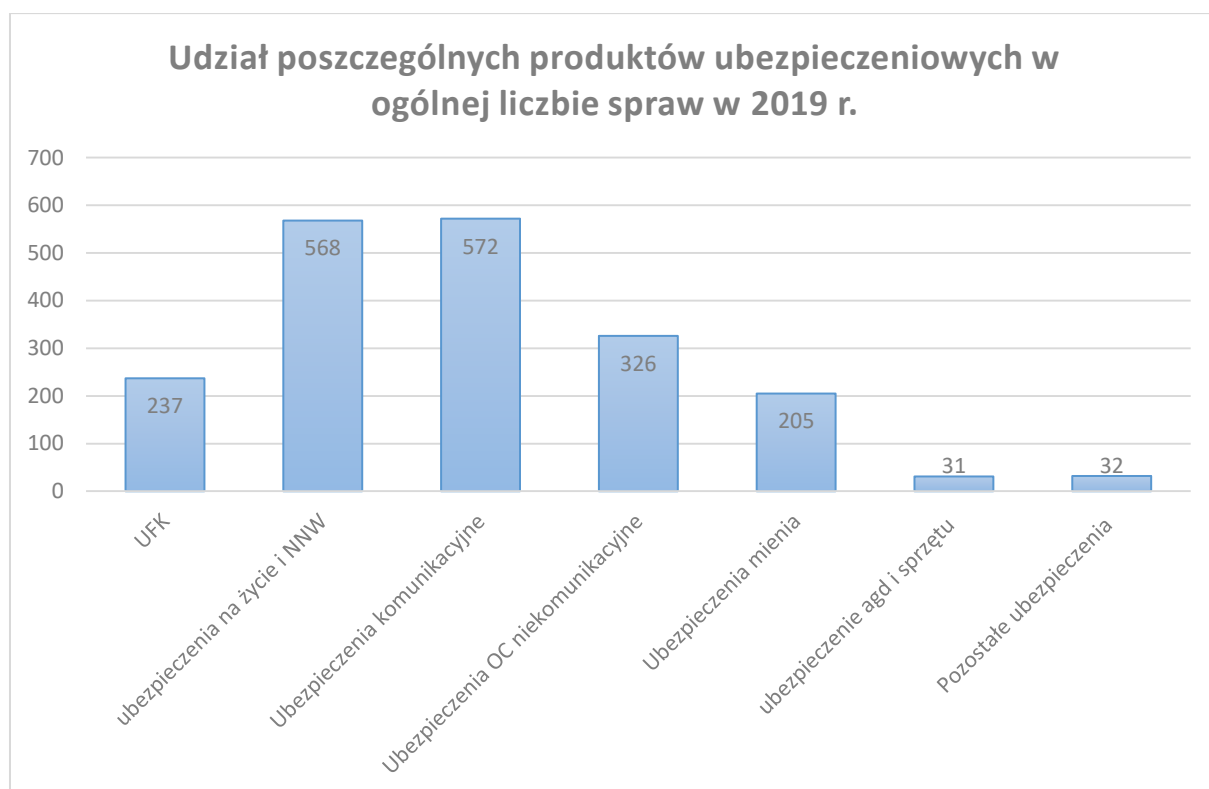


Z powyższego wynika, że również w roku 2019 r. wnioski z tego sektora zdominowane zostały, w liczbie 561, przez sprawy dotyczące kredytów hipotecznych denominowanych lub waloryzowanych kursem walut obcych (67% spraw, w 2018 r. było to 79%). 33% spraw dotyczyło kredytów udzielonych w walucie polskiej a tylko 1% wniosków, innych produktów.

W roku 2019 wpłynęły 1971 wnioski dotyczące produktów ubezpieczeniowych. Z tego 568 wniosków dotyczyło ubezpieczeń na życie i NNW i niemal ta sama liczba (572 spraw) dotyczyła roszczeń z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym aż 471 spraw dotyczyło OC komunikacyjnego. Kolejny rok to również znaczny udział w ogólnej liczbie wniosków, spraw dotyczących roszczeń z OC niekomunikacyjnego, w tym podmiotów leczniczych czy dotyczącego odpowiedzialności cywilnej zarządcy nieruchomości/drogi (362 sprawy). Nadal wielu klientów oczekuje pomocy w rozwiązaniu umów na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, w 2019 r. było to 237 spraw. Coraz bardziej zauważalne są wnioski dotyczące ubezpieczenia

mienia (205 spraw), a ponadto 31 dotyczyło roszczeń związanych z ubezpieczeniem nowo zakupionego sprzętu, tzw. małego AGD i elektronicznego (telefony, laptopy).

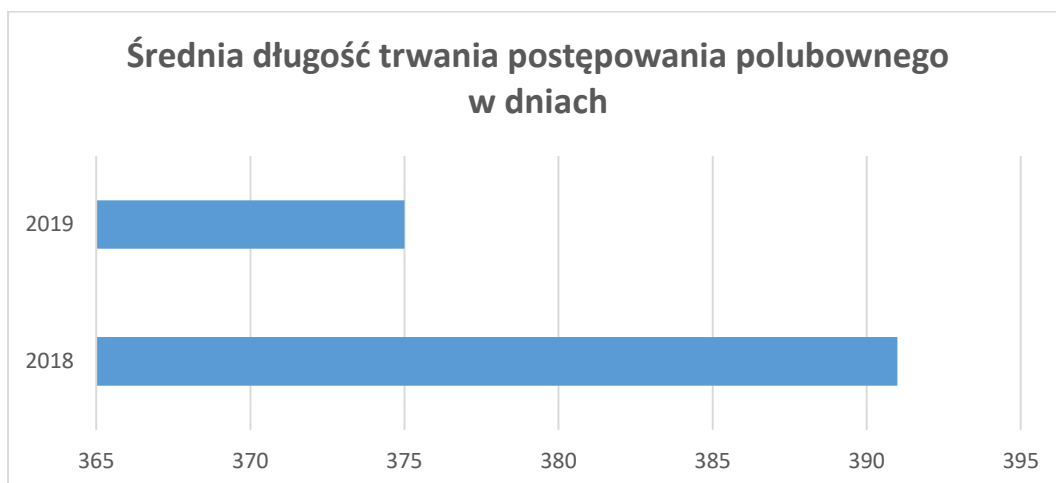
Poniższy wykres przedstawia udział poszczególnych ubezpieczeń w ogólnej liczbie spraw.



Jak wynika z powyższego, wnioski w tej kategorii dotyczą w zasadzie wszystkich ubezpieczeń oferowanych na rynku, a udział poszczególnych rodzajów ubezpieczeń w ogólnej liczbie wniosków, w istocie odzwierciedla strukturę produktową rynku. Stąd też najwięcej wniosków (572) dotyczy sporów związanych z ubezpieczeniami komunikacyjnymi (zarówno obowiązkowymi jak i dobrowolnymi), a także ubezpieczeniami na życie i związanymi z nimi ubezpieczeniami wypadkowymi i chorobowymi, a także ubezpieczeniami następstw nieszczęśliwych wypadków.

Liczba wpływających wniosków, ich różnorodność pod względem produktowym oraz oczekiwania stron co do sposobu zakończenia postępowań ma największy wpływ na średnią długość trwania postępowania. Wszystkie te aspekty powodują, że średni okres trwania postępowań w roku 2019 to 375 dni. Jest on więc nieco krótszy

w porównaniu do 2018 roku (391 dni). Liczba ta obejmuje dane dotyczące postępowań zakończonych w roku 2019 niezależnie od powodu zakończenia. Dominująca liczba dni w 2019 r. to ok.270 dni, przy czym 50% spraw zakończonych zostało w okresie krótszym niż 331 dni.



Na długość czasu trwania postępowania wciąż ma wpływ konieczność prowadzenia dużej liczby postępowań toczących się z wniosków, które we wzmożonej liczbie wpłynęły w latach 2017 i 2018, przy jednoczesnej konieczności zapewnienia płynnej obsługi wniosków z roku 2019. Dla porównania można wskazać, że wśród 2 994 spraw zakończonych w roku 2019, 2 370 sprawy to te, w których wnioski wpłynęły w latach 2017 (906) i 2018 (1 464). Kolejnym czynnikiem wpływającym na średni czas trwania postępowania jest struktura produktowa wniosków o postępowanie polubowne. W latach 2017 - 2018 nastąpiło zwiększenie udziału spraw z sektora rynku bankowo-kapitałowego, w które to sprawy cechuje nie tylko złożoność zagadnień prawnych, ale też w których występuje znaczna polaryzacja stanowisk stron. To z kolei powoduje, że czas potrzebny na doprowadzenie do zbliżenia stanowisk stron lub sformułowanie propozycji rozwiązania sporu ulega wydłużeniu, a i to w przytłaczającej większości przypadków nie daje rezultatu w postaci polubownego zakończenia sporu. Tym samym postępowania dotyczące produktów bankowo – kapitałowych trwają znacznie dłużej niż postępowania dotyczące ubezpieczeń.

Spory dotyczące usług bankowych i ubezpieczeniowych są też wielokrotnie skomplikowane pod względem prawnym i faktycznym. Konsekwencją braku

porozumienia, jest z kolei konieczność przygotowania opinii, o której mowa w art. 40 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Jest to element nietypowy dla postępowań polubownych których charakter opiera się na negocjacjach, a głównym celem jest doprowadzenie do osiągnięcia porozumienia/ugody, nie zaś dokonanie oceny prawnej sporu. W tym kontekście opinia ma charakter dodatkowy i jej sporządzenie nie zawsze leży w interesie stron, dla których priorytetem jest jednak doprowadzenie do zakończenia sporu. Wymóg sporządzenia opinii prowadzi do istotnego obciążenia osób prowadzących postępowanie, a tym samym opóźnia podjęcie działań mediacyjnych w innych sprawach. W ocenie Rzecznika, obowiązek sporządzenia opinii w trakcie trwania postępowania „sztucznie” wydłuża czas jego trwania. W zdecydowanej większości spraw czynności mediacyjne zostają zakończone w stosunkowo krótkim okresie czasu, niemniej, konieczność sporządzenia opinii w ramach trwającego postępowania, znacznie je wydłuża. Z tego względu zasadnym jest postulat zmiany przepisów proceduralnych w taki sposób aby postępowanie było kończone po zakończeniu działań mediacyjno-koncyliacyjnych, a opinia była sporządzana po jego zakończeniu, na wniosek strony.

Poniżej przedstawiono zestawienie zawierające najważniejsze dane liczbowe dotyczące postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym.

Postępowania polubowne prowadzone przy Rzeczniku Finansowym

Wyszczególnienie	2018	2019	Zmiana
Liczba wniosków	4 014	2 732	spadek o 32%
Sprawy ubezpieczeniowe	2 144	1 971	spadek o 8%
Sprawy bankowo – kapitałowe	1 870	761	spadek o 59%
Liczba spraw zakończonych porozumieniem/ugodą	388	369	spadek o 5%
Liczba spraw zakończonych opinią na podstawie art. 40 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym tj. bez porozumienia/ugody	1 444	1 692	wzrost o 17%
Średni czas trwania postępowania	391 dni	375 dni	skrócenie o 15 dni

Istotne problemy produktowe.

Z praktyki prowadzonych spraw można wyodrębnić powtarzające się problemy, których dotyczyły wnioski. W roku 2019 można było wskazać następujące grupy produktów, których złożoność, mała ugodowa postawa stron albo masowość nie pozwalała na szybkie i skuteczne zakończenie postępowań:

1. Kredyty denominowane i indeksowane kursem waluty obcej – w roku 2019 nie odnotowano co prawda już dalszego wzrostu liczby wniosków dotyczących sporów klientów z podmiotami rynku finansowego, których przedmiotem były kredyty waloryzowane lub denominowane kursem waluty obcej, jednak z uwagi na duży wpływ tych spraw w poprzednich latach, ten rodzaj produktów zdecydowanie dominował wśród spraw będących przedmiotem procedowania w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów.

W roku sprawozdawczym, podobnie jak w latach poprzednich jako najistotniejszą trudność w rozwiązywaniu sporów dotyczących tzw. kredytów walutowych. Rzecznik Finansowy dostrzegał w dążeniu obu stron do rozstrzygnięcia sporu wyłącznie na płaszczyźnie prawnej, co nie jest domeną postępowania polubownego, w którym celem powinno być dojście do porozumienia w oderwaniu od argumentów prawnych. Powyższe problemy w roku 2019 dominował dodatkowo fakt oczekiwania na rozstrzygnięcie TSUE w sprawie w sprawie C-260/18 (Dziubak v. Raiffeisen Bank International AG Oddział w Polsce), a którego kierunek zwiastowała już opinia Rzecznika Generalnego TSUE. To również powodowało, że strony cechowały się pewną wstrzeźliwością w czynieniu sobie wzajemnych postąpień, natomiast po wydaniu wyroku zauważalna stała się swoista radykalizacja nastawienia do sporu i oczekiwań po obu stronach.

Mimo powyższych postaw stron, Rzecznik nadal koncentrował się na nakłanianiu stron do odejścia w pozasądowym postępowaniu od sporu prawnego, a w zamian podjęcia próby wypracowania rozwiązania satysfakcjonujące obie strony przede wszystkim na płaszczyźnie ekonomicznej.

2. Ubezpieczenia komunikacyjne – podobnie jak w poprzednim roku sprawozdawczym spory wynikające z umów ubezpieczenia obowiązkowego odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC posiadaczy pojazdów mechanicznych) jak i ubezpieczenia dobrowolnego (AC) stanowiły największą grupę w segmencie spraw dotyczących rynku ubezpieczeniowego (29%).

W szkodach z OC posiadaczy pojazdów mechanicznych do corocznie już pojawiających się problemów należy zaliczyć: brak transparentności w określeniu kryteriów ustalania wysokości szkody i odszkodowania (w tym także w ramach szkody całkowitej), stosowanie różnych kryteriów w zależności od rozmiaru szkody i założonej przez zakład metody jej likwidacji (w szkodach częściowych w kosztorysach uwzględniane są części alternatywne, natomiast w przypadku szkód w których koszty naprawy są znaczne stosuje się w kalkulacjach tylko części oryginalne, co zwiększa prawdopodobieństwo stwierdzenia szkody całkowitej - najczęściej niekorzystnej dla klienta), czy wreszcie kwestię refundacji kosztów związanych z najmem pojazdu zastępczego (zarówno w zakresie wysokości stawki dobowej najmu, jak i długość najmu). W przypadku wyboru przez klienta formy likwidacji szkody na podstawie kosztorysu, dodatkowo zauważalne jest uwzględnianie przez podmioty rynku finansowego takich wartości części zamiennych i robocizny, jakie możliwe są do osiągnięcia tylko w sieciach naprawczych (warsztatach współpracujących) danego zakładu ubezpieczeń – jest tak z uwagi na to, że jako masowy odbiorca usług dany zakład jest w stanie uzyskać rabaty nieosiągalne dla indywidualnego klienta. To jednak powoduje, że klient decydujący się na naprawę we własnym zakresie wielokrotnie nie jest w stanie pokryć jej kosztów za kwotę pochodzącą z odszkodowania, natomiast nie może uzyskać dopłaty na podstawie przeprowadzonych rachunków, gdyż nie stać go na naprawę (dopłatę różnicy) ze środków własnych.

W ubezpieczeniach dobrowolnych (AC) jedną z kluczowych kwestii, podobnie jak w latach ubiegłych, jest kwestia istotnej utraty wartości pojazdu w stosunku do wartości ustalonej na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, co ma istotne znaczenie w szkodach kradzieżowych oraz całkowitych.

3. Wśród szeroko pojętych ubezpieczeń na życie, a więc tych, o których mowa w Dziale I ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 381, 730, 2217) można wyróżnić dwie zasadnicze grupy. A mianowicie ubezpieczenia na życie wraz z będącymi ich uzupełnieniem ubezpieczeniami wypadkowymi i chorobowymi) oraz ubezpieczenia na życie z związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Te pierwsze stanowiły niemal 29% wszystkich wniosków wśród produktów rynku ubezpieczeniowego. Spory dotyczące ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Stanowiły natomiast 12% ogólnej liczby sprawa z segmentu rynku ubezpieczeniowego, co jest wyraźnym spadkiem w stosunku do roku ubiegłego.

W zakresie problemów, które można wyróżnić w obszarze ubezpieczeń na życie i związanych z nimi ubezpieczeń chorobowych i wypadkowych, wzorem lat ubiegłych można wyróżnić te związane z samym zakresem ubezpieczenia oraz stosowanymi wyłączeniami odpowiedzialności oraz te wynikające z przebiegu likwidacji szkody.

W kontekście problemów związanych z zakresem świadczonej ochrony należy szczególnie zwrócić uwagę na przebijający z treści wniosków brak jej efektywności. Powyższe odnosi się w szczególności do klientów będących w wieku senioralnym lub też tych, którzy przebyli ciężkie choroby. Wielokrotnie ochrona świadczona tym osobom okazuje się być bardzo ograniczona. W części przypadków jest to pochodna istotnego niedopasowania produktów do potrzeb tych osób, co nierzadko jest spowodowane błędami w procesie sprzedażowym (uproszczone metody sprzedaży, obejmowanie ubezpieczeniem grupowym, w tym również w związku z zawarciem innej umowy, np. kredytu, rachunku bankowego, czy też usług spoza sektora finansowego). Niejednokrotnie zdarza się jednak również, że już sama konstrukcja aktuariałna produktu zakłada, że ochrona ubezpieczeniowa świadczona będzie w bardzo wąskim zakresie, zaś klient, czy to z uwagi czy to na niedostateczne zapoznanie się z warunkami ubezpieczenia (niezależnie od przyczyn tego stanu rzeczy), bądź też na skutek sformułowania postanowień ogólnych warunków ubezpieczenia w sposób nieprecyzyjny i skomplikowany, bądź wreszcie z uwagi na błędy w procesie sprzedażowym, nie jest w stanie wyinterpretować rzeczywistego zakresu świadczonej ochrony. Sytuacji w powyższym zakresie nie poprawia zapewne dążenie rynku do optymalizowania procesów sprzedażowych i konkurencja ceną. To powoduje, że nadal stosowanie dużych zakresów wyłączeń odpowiedzialności traktowane jest jako metoda uproszczenia przedsprzedażowej oceny ryzyka (w miejsce przeprowadzenia ankiety medycznej), oraz stworzenia produktów atrakcyjnych cenowo, co jest charakterystyczne zwłaszcza dla ubezpieczeń grupowych.

W okresie sprawozdawczym dostrzegalne były również problemy związane z samym przebiegiem procesu likwidacji i ustaleniami w zakresie okoliczności faktycznych stanowiących podstawę odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń. W tym zakresie nadal można zaobserwować tendencję do stosowania uproszczonych metod prowadzenia ustaleń faktycznych przez zakłady ubezpieczeń (np. zaoczne komisje lekarskie, czy też opieranie ustaleń tylko na określonej kategorii dokumentów, takich jak orzeczenia ZUS, KRUS), co wielokrotnie powoduje jednocześnie brak dostatecznego wyjaśnienia kwestii odpowiedzialności, co jest obowiązkiem

ustawowym zakładu ubezpieczeń. Powyższe jest szczególnie widoczne w przypadku ubezpieczeń chorobowych i wypadkowych, gdzie wielokrotnie na wystąpienie zdarzenia ubezpieczeniowego jak i jego skutki wpływ ma wiele czynników, w tym takich, które dotyczą samej osoby ubezpieczonego i których prawidłowa ocena nie zawsze jest możliwa jedynie w oparciu o analizę dokumentów. Na marginesie można również wskazać, że przyjęcie takiego uproszczonego modelu likwidacji szkód, choć z pewnością prowadzi do optymalizacji kosztów obsługi ubezpieczenia oraz skraca czas likwidacji, to jednak poza ryzykiem błędu może również pociągać za sobą osłabienie zaufania klientów do podmiotu rynku finansowego. Jest to szczególnie zauważalne wśród klientów w wieku senioralnym, będących wielokrotnie wieloletnimi klientami jednego podmiotu, a w stosunku do których, z racji wieku i stanu zdrowia ochrona ubezpieczeniowa coraz częściej się konkretyzuje.

W roku sprawozdawczym spadł odsetek spraw dotyczących umów ubezpieczenia na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym - z 18% w 2018 r. do 12% w 2019 r. Jest to wypadkową wielu czynników, do jakich zapewne należy krystalizująca się linia orzecznictwa, działalność organów kontroli i nadzoru, czy wreszcie zmniejszający się udział w rynku tych produktów. Niemniej w tym obszarze dostrzegalne jest pojawienie się nowych problemów związanych ze sposobem inwestowania aktywów wchodzących w skład ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego. Chodzi mianowicie o ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe bazujące na funduszach inwestycyjnych zamkniętych, których certyfikaty są oferowane w drodze oferty niepublicznej. Można zauważyć, że w przypadku redukcji przez takie fundusze żądań wykupu, również zakłady ubezpieczeń których ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe bazują na tych funduszach, przewidują w warunkach umowy uprawnienie do ograniczenia wykupu, czy to całkowitego czy częściowego, co w praktyce może prowadzić do sytuacji, w których mimo rozwiązania umowy ubezpieczenia, Klient nie otrzyma zwrotu środków w części, która podlegała inwestowaniu.

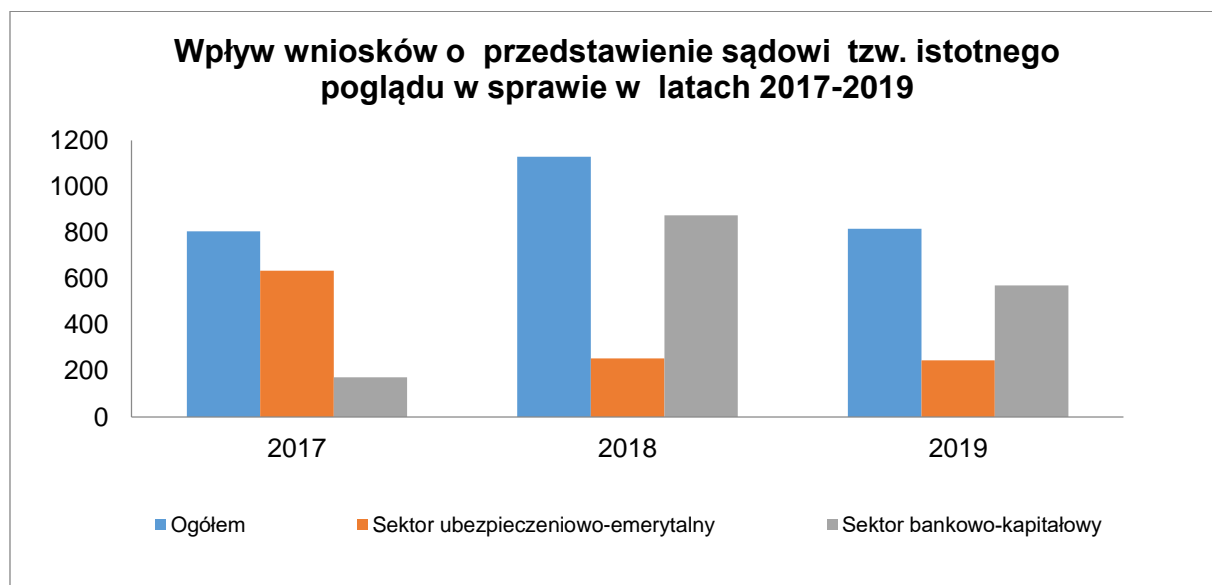
4. Kolejna grupa spraw, która zwraca uwagę, to sprawy związane z ubezpieczeniem sprzętu małego AGD oraz elektronicznego. Wnioski w tych sprawach nie są liczne, jednakże na podstawie ich analizy można zidentyfikować pewną stałą liczbę problemów.

Przede wszystkim odnoszą się one do zakresu ubezpieczenia, który wielokrotnie jest istotnie ograniczony, o czym klienci nie są uświadomieni. Wynika to z wielu

okoliczności, które jednak w większości należy sprowadzić do procesu sprzedaży. Przyłączająca większość tego rodzaju ubezpieczeń sprzedawana jest w kanale affinity, co powoduje, że uwaga klienta zawierającego umowę skierowana jest przede wszystkim na zakup sprzętu. Również zakres informacji przekazywanych przy zawarciu umowy jest ograniczony, zaś samo ubezpieczenie prezentowane jest często jako „przedłużona gwarancja” co powoduje, że w świadomości klienta jego zakres powinien być dokładnie taki jak zakres gwarancji czy rękojmi w ujęciu cywilistycznym. Również sam proces likwidacji szkód w tego rodzaju umowach budzi zastrzeżenia klientów. Chodzi tu zwłaszcza o kwestię uproszczonej procedury i trudności w ustaleniu odpowiedzialności (w szczególności w przypadkach mechanicznego uszkodzenia sprzętu.)

4. Wsparcie klientów podmiotów rynku finansowego na etapie postępowań sądowych.

W ramach postępowania sądowego Rzecznik udziela wsparcia klientom podmiotu rynku finansowego polegającego na przestawieniu oświadczenia Rzecznika zawierającego istotny pogląd dla sprawy. Pogląd może zostać przedstawiony każdemu sądowi powszechnemu rozpatrującemu daną sprawę, tj. rejonowemu, okręgowemu, apelacyjnemu, jak również Sądowi Najwyższemu, w każdym stadium postępowania – w postępowaniu pierwszoinstancyjnym, odwoławczym, a także wynikłym z wniesienia nadzwyczajnych środków zaskarżenia np. skargi kasacyjnej. Przedstawienie poglądu jest uprawnieniem Rzecznika, a zatem ma charakter fakultatywny. Rzecznik rozpatrując wnioski o wydanie istotnego poglądu w sprawie każdorazowo dokonuje oceny zasadności przedstawienia takiego poglądu w oparciu o okoliczności faktyczne i prawne przedmiotowej sprawy. Istotny pogląd jest przedstawiony w sprawie, gdy w opinii Rzecznika jest to podyktowane koniecznością ochrony interesów lub praw klienta podmiotu rynku finansowego. Przedstawiony przez Rzecznika pogląd w sprawie wyraża przede wszystkim stan prawny istotny dla rozstrzygnięcia danej sprawy, zatem może stanowić dla sądu liczący się materiał opiniodawczy o charakterze pomocniczym



4.1 Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego – istotny pogląd w sprawie.

W 2019 r. Rzecznik Finansowy otrzymał 245 wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy. W odniesieniu do 48 spraw (19,6%) wniosek wpłynął bezpośrednio od powodów, a w 167 przypadkach (68,2%) został przekazany za pośrednictwem ich pełnomocników. W 30 sprawach (12,2%) o przedstawienie poglądu zwrócił się bezpośrednio sąd rozpatrujący daną sprawę.

Otrzymane wnioski o przedstawienie sądowi poglądu w 80 sprawach (32,7%) były kontynuacją prowadzonych postępowań interwencyjnych.

W 2019 r. otrzymane przez Rzecznika Finansowego wnioski o przedstawienie poglądu dotyczyły w 175 przypadkach (71,4%) ubezpieczeń na życie. Wśród nich najwięcej wniosków dotyczyło umów ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – 162 wnioski (66,1%). W zakresie ubezpieczeń na życie otrzymane wnioski dotyczyły m.in. bardzo wysokich kosztów w związku z rezygnacją z umowy ubezpieczenia, tj. opłaty likwidacyjnej, opłaty od wykupu, opłaty alokacyjnej oraz nieważności zawartej umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym i związanej z tym nieuczciwej praktyki rynkowej, a także wyłączenia odpowiedzialności za wypadki ubezpieczeniowe, które zaszły na skutek okoliczności sprzed zawarcia umowy ubezpieczenia.

W omawianym okresie sprawozdawczym 67 spraw (27,3%) odnosiło się do pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych. Wśród nich najwięcej wniosków o pogląd dotyczyło obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych – 35 wniosków (14,3%). W zakresie ubezpieczeń majątkowych otrzymane wnioski dotyczyły m.in. kwestionowania przez ZU możliwości wyboru przez poszkodowanego części stosowanych do naprawy pojazdu, refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego, obniżania przez ZU stawek za roboczogodzinę oraz uznanie szkody za szkodę całkowitą.

W otrzymanych wnioskach o przedstawienie sądowi oświadczenia Rzecznika Finansowego zawierającego istotny dla sprawy pogląd zawarte były najczęściej zarzuty dotyczące:

- opłat pobranych za wcześniejszą rezygnację z umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – 160 wniosków (65,3%);
- sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 42 wnioski (17,1%).

W odniesieniu do 179 wniosków (73,1%) Rzecznik Finansowy działając na podstawie art. 63 k.p.c. przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę istotny pogląd wyrażony w oświadczeniu. W tej grupie spraw Rzecznik przedstawił 1 oświadczenie do SN, w przedmiocie ważności umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Rzecznik przedstawił także oświadczenia zawierające pogląd istotny dla sprawy w związku z 2 wnioskami otrzymanymi od pełnomocnika Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie oraz 1 wnioskiem od pełnomocnika Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Kołobrzeskim, w sprawie zarzutu nieważności oświadczenia osoby ubezpieczonej, o którym mowa w art. 829 § 2 zd. drugie k.c.

W przypadku 66 wniosków (26,9%) Rzecznik Finansowy nie przedstawił oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd. W części spraw odmówiono przedstawienia poglądu z uwagi na fakt, iż pogląd mógłby okazać się dla powoda niekorzystny. W innych sprawach wystąpiono o uzupełnienia materiałów, bez których Rzecznik nie mógł rozpatrzyć wniosku o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu.

W 2019 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 175 wniosków (71,4%) o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu w związku z toczącym się postępowaniem sądowym w odniesieniu do działalności zakładów ubezpieczeń działu I. W przypadku zakładów ubezpieczeń działu II, Rzecznik otrzymał 67 wniosków (27,3%) o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu.

W okresie sprawozdawczym w dalszym ciągu w przeważającej większości wnioski o pogląd dotyczą ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym m.in. z uwagi na bardzo wysokie opłaty pobierane przez zakłady ubezpieczeń w związku z rezygnacją z umowy ubezpieczenia. Przeprowadzona przez Rzecznika

kwerenda orzecznictwa wskazuje, iż przedstawione oświadczenia zawierające istotny pogląd dla sprawy w większości spraw przyczyniły się do uwzględnienia roszczeń klientów. Tym samym w opinii Rzecznika prawidłowo, profesjonalnie i odpowiednio szeroko przygotowany pogląd stanowi cenny dla sądu materiał przy rozstrzyganiu i uzasadnieniu przyjmowanego orzeczenia.

W dniu 3 kwietnia 2018 r. weszła w życie ustawa z dnia 8 grudnia 2017 r. o Sądzie Najwyższym, która w art. 89 i nast. wprowadziła nowy, nadzwyczajny środek zaskarżenia, który dał możliwość wniesienia skargi nadzwyczajnej w zakresie swojej działalności m.in. Rzecznikowi Finansowemu. Celem wprowadzenia tego nadzwyczajnego środka zaskarżenia jest sprawowanie tzw. sprawiedliwości korygującej, która polegać ma na podejmowaniu w nadzwyczajnym trybie weryfikacji prawomocnych orzeczeń sądowych z tego powodu, że są one rażąco niesprawiedliwe lub prowadzą do naruszenia wolności i praw człowieka i obywatela wyrażonych w Konstytucji RP.

W 2019 r. Rzecznik Finansowy otrzymał 33 wnioski o złożenie skargi nadzwyczajnej do SN. W części wniosków odmówiono złożenia skargi z uwagi na fakt, że sprawy nie mieściły się w granicach właściwości Rzecznika Finansowego lub brak było wyczerpania innych nadzwyczajnych środków zaskarżenia. Pozostała grupa spraw znajduje się w analizie.

W otrzymanych wnioskach o złożenie przez Rzecznika Finansowego skargi nadzwyczajnej zawarte były następujące zarzuty:

- orzeczenie w sposób rażący narusza prawo przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie – 25 wniosków (75,8%);
- orzeczenie narusza zasady lub wolności i prawa człowieka i obywatela określone w Konstytucji – 3 wnioski (9,1%);
- brak wyraźniej przyczyny wniosku – 2 wnioski (6,1%);
- brak właściwości – 3 wnioski (9,1%).

W 2019 r. Rzecznik Finansowy w przypadku 1 wniosku złożył skargę nadzwyczajną do SN. Przedmiotowa skarga dotyczyła naruszenia wolności i praw człowieka i obywateli określonego w Konstytucji.

4.2 Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego na etapie postępowań sądowych.

W okresie od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. do Wydziału Rynku Bankowo-Kapitałowego wpłynęło 571 wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy w oparciu o art. 28 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym w zw. z art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1460 z późn. zm.) (dalej k.p.c.). W odniesieniu do 571 wniosków o wydanie istotnego poglądu, aż 366 z nich (co stanowiło 64% wszystkich wniosków) zostało przekazanych za pośrednictwem pełnomocnika wnioskodawcy, natomiast w odniesieniu do 121 spraw (co stanowiło 21,2% wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) wniosek wpłynął bezpośrednio od powodów. Kolejne 84 wnioski (stanowiące 14,7% wszystkich poglądów) zostały przekazane bezpośrednio przez sąd rozpatrujący daną sprawę. Jeden pogląd istotny dla sprawy został wydany przez Rzecznika z urzędu.

Z ogółu wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu dla sprawy w związku z toczącym się postępowaniem sądowym, w omawianym okresie sprawozdawczym 509 wniosków (co stanowiło 89 % wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) dotyczyło spraw, których stroną był bank, 51 wniosków (co stanowiło 8,9% wszystkich poglądów) stroną była instytucja pożyczkowa, 7 wniosków (co stanowiło 1,2% wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) stroną była spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa oraz 5 wniosków (co stanowiło 0,9% wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu), których stroną były towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz pośrednicy kredytu konsumenckiego.

W omawianym okresie sprawozdawczym otrzymane przez Rzecznika wnioski o przedstawienie poglądu (w tym wniosek wydany z urzędu) dotyczyły głównie kredytów hipotecznych w liczbie 431 spraw (co stanowiło 75,3% wszystkich

poglądów), w tym kredytów waloryzowanych (indeksowanych) i denominowanych w walucie obcej, stanowiących 419 spraw. Pozostała część 92 wniosków dotyczyła kredytów konsumenckich, w tym głównie wcześniejszej spłaty kredytu i stanowiła 16,1% wszystkich wniosków. Nieznaczna część wniosków w liczbie 29 spraw (stanowiąca 5,1% wniosków) dotyczyła inwestycji w obligacje korporacyjne spółki GetBack S.A. Rachunek bankowy, w tym nieautoryzowane transakcje stanowiły przedmiot sprawy w 16 wnioskach (2,8% wniosków). Pozostałe 4 wnioski stanowiące 0,6% wszystkich wniosków dotyczyły pojedynczych przypadków związanych z papierami wartościowymi (akcje) oraz ubezpieczeniem na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

Rzecznik w oparciu o art. 28 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym w zw. z art. 63 k.p.c. w 2019 r. wydał 882 oświadczeń zawierających istotny pogląd Rzecznika dla sprawy, w tym 444 oświadczenia dla spraw zarejestrowanych w 2019 r., stanowiących 77,7% zarejestrowanych wniosków w 2019 r. W stosunku do 28 wniosków z 2019 r. (co stanowiło 4,9% wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) odmówiono wydania istotnego poglądu. Pozostałe wnioski w liczbie 128 (co stanowi 22,3% wszystkich wniosków zarejestrowanych w 2019 r.) pozostają nadal w analizie Rzecznika, w związku z wystąpieniem do klientów o przesłanie dodatkowych dokumentów lub informacji, bez których Rzecznik nie może rozpatrzyć wniosku o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy. Jeden pogląd istotny dla sprawy został wydany przez Rzecznika z urzędu.

5. Inicjatywy i działania Rzecznika o charakterze systemowym zmierzające do zapewnienia należytej ochrony klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego.

5.1. Wnioski do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej na celu rozstrzygnięcie rozbieżności występujących w orzecznictwie sądów.

Z uwagi na występujące rozbieżności w wykładni prawa w orzecznictwie sądowym Rzecznik Finansowy skierował w dniu 29 kwietnia 2019 r. wniosek do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały zawierającej odpowiedź na pytanie: „Czy poszkodowanemu, który doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia przysługuje na podstawie art. 444 § 1 k.c. odszkodowanie z tytułu kosztów opieki sprawowanej nad nim nieodpłatnie przez osoby bliskie?”. Rzecznik w sygnalizowanej sprawie oczekuje obecnie na wyznaczenia terminu niejawnego posiedzenia Sądu Najwyższego.

Ponadto w okresie sprawozdawczym z uwagi na daleko idącą rozbieżność stanowisk poszczególnych Izb Sądu Najwyższego (Izby Cywilnej oraz Izby Kontroli Nadzwyczajnej i Spraw Publicznych) w odniesieniu do niezwykle istotnego społecznie problemu związanego z wykładnią art. 448 k.c. w zw. z art. 23 k.c. i art. 24 § 1 k.c. Rzecznik w dniu 13 grudnia 2019 r. skierował po raz kolejny zapytanie prawne do SN: „Czy osobie bliskiej poszkodowanego, który na skutek czynu niedozwolonego doznał ciężkiego i trwałego rozstroju zdrowia, może przysługiwać zadośćuczynienie pieniężne na podstawie przepisu art. 448 k.c.?” Z uwagi na rozbieżność w łonie samego Sądu Najwyższego, społeczne znaczenie omawianego zagadnienia prawnego, w tym dla praktyki sądów powszechnych i praktyki likwidacji szkód na osobie, Rzecznik w swoim zapytaniu poddał pod rozagę SN zasadność podjęcie uchwały w przedmiotowej

sprawie przez pełen skład Sądu Najwyższego, skład połączonych izb lub skład całej izby, tak aby z chwilą podjęcia uchwały, uzyskała ona moc zasady prawnej. W omawianej sprawie, analizując dotychczasowe doświadczenia termin rozpoznania sprawy nastąpi pod koniec bieżącego roku.

Ponadto w okresie sprawozdawczym w odpowiedzi na poprzedni wniosek Rzecznika Finansowego złożony w dniu 16 listopada 2018 r., w którym Rzecznik sformułował zapytanie: „Czy w świetle art. 34 ust. 1 w zw. z art. 36 ustawy z dnia 9 lutego 2018 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 473) o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 473) oraz art. 361 § 1 i § 2 ustawy z dnia 10 maja 2018 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r. poz. 1025), koszt ekspertyzy prywatnego rzeczoznawcy poniesiony przez poszkodowanego celem zakwestionowania stanowiska ubezpieczyciela w toku postępowania likwidacyjnego (przedsądowego) podlega kompensacie w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz czy kompensacie w powyższym zakresie, podlega również koszt prywatnej ekspertyzy rzeczoznawcy poniesiony przez cesjonariusza nabywającego od poszkodowanego wierzytelność odszkodowawczą ?” Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 2 września 2019 r. (sygn. akt III CZP 99/18) jednoznacznie odpowiedział, iż „Poszkodowanemu oraz cesjonariuszowi roszczeń odszkodowawczych z tytułu obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych przysługuje od ubezpieczyciela odpowiedzialności cywilnej zwrot kosztów tzw. prywatnej opinii (ekspertyzy) rzeczoznawcy, jeżeli jej sporządzenie było niezbędne do efektywnego dochodzenia odszkodowania.” Tym samym, Sąd Najwyższy w pełni podzielił stanowisko Rzecznika Finansowego co do zasad pokrywania kosztów usługi rzeczoznawcy w razie sporu z ubezpieczycielem co do wysokości odszkodowania czy też przebiegu zdarzenia.

Zapytania do Sądu Najwyższego o rozstrzygnięcie rozbieżności to jedno z uprawnień Rzecznika Finansowego o najsilniejszym wpływie na praktykę podmiotów rynku finansowego. Uchwały Sądu Najwyższego prowadzą do ujednoczenia linii orzeczniczej sądów powszechnych na długie lata. Od 2003 r. Sąd Najwyższy 21 razy podejmował uchwały na wniosek Rzecznika Finansowego, z czego aż 20 razy podzielił zapatrywanie Rzecznika na rozstrzyganą sprawę.

5.2. Opracowania analityczne i komunikaty oraz ostrzeżenia dotyczące obserwowanych problemów klientów podmiotów rynku finansowego.

- W roku 2019 r. przeprowadzono analizę zagadnień związanych z obowiązkowym ubezpieczeniem OC rolników. Celem podjętych prac było sporządzenie szczegółowej analizy powyższego ubezpieczenia w wielu płaszczyznach w celu przybliżenia klientom rynku ubezpieczeniowego - przede wszystkim posiadaczom gospodarstw rolnych - kwestii związanych z ubezpieczeniem OC rolników. W opracowaniu przeprowadzono analizę przepisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych mających zastosowanie do ubezpieczenia OC rolników. Omówienie dotyczyło zarówno praw jak i obowiązków wynikających z umowy ubezpieczenia OC rolników, jak również wielu innych zagadnień poruszonych w ustawie. Omówiono także problemy występujące w tym ubezpieczeniu zarówno na etapie zawierania umów jak i ich realizacji. Przedstawiono również analizę zagadnień problematycznych obserwowanych w praktyce, skomentowano także nieakceptowane przez Rzecznika stanowiska zakładów ubezpieczeń w najczęściej występujących stanach faktycznych. Innym istotnym problemem występującym w tym ubezpieczeniu zarówno w kontekście zawierania umowy jak i jej realizacji były kwestie spadkowe – zostały one wyjaśnione w odniesieniu do konkretnych obserwowanych stanów faktycznych. Omówiono także zagadnienia takie jak rodzaj roszczeń przysługujących poszkodowanym w ubezpieczeniu OC rolników, wyłączenia spod ochrony w ubezpieczeniu OC rolnika, ogólne zasady odpowiedzialności rolników, przesłanki uznania odpowiedzialności rolnika za szkodę, czy też obowiązki wynikające z faktu posiadania gospodarstwa. Analiza zawiera także omówienie zagadnienia odpowiedzialności rolnika za szkodę wyrządzoną przez chowane zwierzęta, Omówiono także problemy zgłaszane przez rolników takie jak obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia w przypadku posiadania ciągnika rolniczego. Na potrzeby opracowania prowadzono także kwerendę orzecznictwa – orzecznictwo wykorzystano w celu zobrazowania problemów i wyjaśnienia wątpliwości występujących w obszarze ubezpieczenia OC rolników.

- W okresie dwóch lat od publikacji Raportu Rzecznika Finansowego o Ubezpieczeniach Sprzętu Elektronicznego segment ubezpieczeń sprzętów elektronicznych w istotny sposób ewoluował. Dlatego w styczniu 2019 r. Rzecznik Finansowy po raz kolejny podjął temat ubezpieczeń sprzętu elektronicznego publikując Aneks do Raportu Rzecznika Finansowego o Ubezpieczeniach Sprzętu Elektronicznego. Aneks opisał powtarzalne i budzące wątpliwości praktyki w zakresie konstrukcji umów ubezpieczenia oraz w zakresie praktyki likwidacyjnej szkód zgłaszanych przez ubezpieczonych dostrzeżone w funkcjonowaniu zagranicznych zakładach ubezpieczeń tj. takich, które działają w Polsce na zasadzie swobody świadczenia usług i w oparciu o notyfikację w Komisji Nadzoru Finansowego. Zakres analizy objął zagraniczne zakłady ubezpieczeń, których obecność w tym segmencie rynku była istotna tj. London General Insurance Company Limited, Europ Assistance Holding, Europ Assistance Limited Company Oddział w Irlandii, La Parisienne Assurances S.A., AmTrust International Underwriters DAC, Allianz IARD, MetLife Europe Insurance DAC. Analiza wykazała, że nadal problemem jest kwestia definicji nieszczęśliwego wypadku, który musi być spowodowany przez tzw. czynnik zewnętrzny. Dostrzeżony został również trend wycofywania ofert ubezpieczeń sprzętu elektronicznego z części sklepów z elektroniką użytkową oraz od operatorów telekomunikacyjnych. Zamiast oferowania kupującemu sprzęt elektroniczny umowy ubezpieczenia, przedstawiana jest możliwość skorzystania z tzw. umowy usługi serwisowej. Tego rodzaju umowy, w swojej istocie, wykazują pewne podobieństwa do umów ubezpieczenia. Jednak nimi nie są, co dla wielu osób okazuje się zaskoczeniem w razie uszkodzenia sprzętu i ewentualnych reklamacji odnośnie, jakości realizacji usługi. Aneks opisywał również zastrzeżenia w zakresie likwidacji szkód takie jak uznawanie awarii za efekt wyłącznie zużycia (nie udowadniając takiej tezy) czy bezpodstawne obciążanie kosztami likwidacji szkody ubezpieczonych.

- W obszarze sektora bankowo- kapitałowego Rzecznik przygotował analizę na temat nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Powodem do przygotowania analizy był obserwowany wzrost liczby wniosków o przeprowadzenie tzw. postępowania interwencyjnego, a także zapytań telefonicznych lub e-mailowych, w związku z nieautoryzowanymi transakcjami, a także zapytań telefonicznych lub e-mailowych.

Niestety, po przeanalizowaniu trafiających do Rzecznika Finansowego spraw nasunęły się wnioski. Przeprowadzona analiza wykazała, że banki, na których postępowanie skarżą się klienci, ignorują wytyczne wynikające z unijnych dyrektyw i polskiego prawa. Chodzi w szczególności o brak niezwłocznego zwrotu utraconych przez klienta środków w terminie określonym tzw. zasadą D+1. Oznacza ona, że pieniądze powinny wrócić na konto klienta nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji lub po dniu otrzymania zgłoszenia od klienta. Jedynym wyjątkiem od zasady zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji w tym terminie jest uzasadnione i należyście udokumentowane podejrzenie próby oszustwa ze strony klienta. Równocześnie bank powinien na piśmie poinformować o takim podejrzeniu organy ścigania. Intencją prawodawców było przeniesienie odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze w zasadzie w całości na dostawców. Ma to służyć nie tylko zwiększeniu ochrony klienta, ale również większej presji wobec profesjonalnych uczestników rynku, by maksymalnie zadbali o procedury bezpieczeństwa i ochronę transakcji. Niestety, banki nie tylko opóźniają się ze zwrotem środków, ale też bezpodstawnie odmawiają ich zwrotu. Odmowa zwrotu następuje najczęściej tylko w oparciu o uprawdopodobnienie pewnych faktów i okoliczności zmierzających do wykazania autoryzacji, winy, umyślnego działania czy rażącego niedbalstwa klienta. Tymczasem przepisy jasno mówią, że to na banku spoczywa ciężar udowodnienia tych okoliczności a nie jedynie uprawdopodobnienia. Analizowane przez Rzecznika Finansowego przypadki pokazują, że przestępcy przejmujący kontrolę nad kontem ofiary, zwykle mają możliwość dokonywania na nim wszelkich zmian. Systemy bankowości internetowej i mobilnej powinny być wyposażone w bardziej skuteczne mechanizmy zabezpieczające przed takimi sytuacjami. Poważnym problemem jest też możliwość zaciągnięcia kredytu „na klik” czy obciążenia karty kredytowej lub debetowej podpisanej do konta bankowego. Wydaje się, że tu również wskazane byłoby wprowadzenie dodatkowych procedur zabezpieczających. Zdaniem Rzecznika Finansowego być może należałoby rozważyć wprowadzenie rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo nawet kosztem szybkości przeprowadzania transakcji. Rzecznik ma nadzieję, że bieżąca wymiana informacji na temat dostrzeganych problemów pozwoli na koordynację działań poprawiających poziom bezpieczeństwa osób korzystających z usług płatniczych. Rzecznik Finansowy liczy, że doprowadzi ona do zmiany praktyki i zachowań dostawców usług płatniczych.

- Podstawowy rachunek płatniczy – temat ten został poddany analizie, której celem była ocena, czy dostawcy usług płatniczych wykonują obowiązek nałożony przez ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. W Raporcie znalazły się przydatne informacje na temat podstawowego rachunku płatniczego oraz opisane zostały potencjalne problemy, jakie wiążą się z tego rodzaju usługą świadczoną przez podmioty rynku finansowego. Rzecznik Finansowy wystosował pismo do wszystkich banków krajowych, SKOK-ów, banków spółdzielczych oraz oddziałów banków zagranicznych w celu pozyskania aktualnych wzorców umów o prowadzenie podstawowego rachunku płatniczego oraz wszelkich innych istotnych dokumentów, np. regulaminów, tabel opłat. Rzecznik Finansowy dostrzegł nieprawidłowości w sprawie naliczania przez podmioty w różny sposób wysokość dodatkowych opłat w sytuacji powstania przeterminowanego zadłużenia na rachunku podstawowym. W przypadku dokonania wypłaty powodującej przekroczenie stanu posiadanych środków pieniężnych na rachunku, podmiot rynku finansowego nalicza odsetki od kwoty niedozwolonego zadłużenia zgodnie z zapisami obowiązujących regulaminów. Dostawcy, kierując się obowiązującymi przepisami, to jest w oparciu o przepis art. 481 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, mogą naliczać odsetki karne za powstanie niedozwolonego zadłużenia w wysokości 14%. Są one równe odsetkom maksymalnym, czyli stanowią dwukrotność odsetek ustawowych za opóźnienie. Podmioty rynku finansowego mają wyraźną swobodę w ustalaniu wysokości odsetek. Rzecznik zbadał kwestię otwarcia podstawowego rachunku płatniczego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez osobę nieposiadającą obywatelstwa polskiego. Zgodnie z przepisem krajowym instytucja rynku finansowego może odmówić otwarcia podstawowego rachunku płatniczego w sytuacji, kiedy konsument na etapie składania wniosku nie wskaże adresu zamieszkania lub innego adresu korespondencyjnego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wskazując tylko adres zamieszkania poza granicą Rzeczypospolitej Polskiej – w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej. Powoływanie się przez instytucja rynku finansowego przy odmowie otwarcia rachunku na art. 59ic ust. 7 pkt 7 ustawy o usługach płatniczych jest zdaniem Rzecznika niepoprawne. Założenia art. 59ic ust. 7 pkt 7 ustawy o usługach płatniczych wyłącznie ograniczają grono konsumentów mogących wnosić o otwarcie podstawowego rachunku płatniczego do tych, którzy mają adres zamieszkania lub adres

korespondencyjny na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Trudno, zatem uznać, że przepis ten stanowi w świetle art. 16 ust. 6 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego - dodatkowy przypadek pozwalający na odrzucenie wniosku o otwarcie podstawowego rachunku płatniczego, nie ma on, bowiem na celu zapewne ułatwienia konsumentom uzyskania dostępu do nieodpłatnego podstawowego rachunku płatniczego w ramach mechanizmu przewidzianego w art. 25 tejże dyrektywy. Równie trudno uznać, że brak miejsca zamieszkania lub adresu do odbioru korespondencji na terenie Rzeczypospolitej Polskiej jest nadużyciem przez konsumenta jego prawa do dostępu do podstawowego rachunku płatniczego. Przepisy dyrektywy wskazują wprost sytuacje, w których podmiot rynku finansowego ma prawo odrzucić wniosek o otwarcie podstawowego rachunku płatniczego. Dyrektywa nie wskazuje, więc sytuacji, w której podmiot rynku finansowego może odmówić otwarcia podstawowego rachunku płatniczego tylko i wyłącznie ze względu na brak danych dotyczących adresu zamieszkania albo adresu korespondencyjnego. Mając na uwadze analizę przepisów dyrektywy oraz przepisów ustawy o usługach płatniczych dotyczących podstawowego rachunku płatniczego, Rzecznik Finansowy powziął wątpliwości, czy polski ustawodawca poprawnie dokonał implementacji dyrektywy do polskiego porządku prawnego. Z dokonanej analizy wynika także, że nie wszystkie podmioty rynku finansowego oferują osobom małoletnim, które ukończyły 13 lat, dostęp do podstawowego rachunku płatniczego. W ocenie Rzecznika Finansowego powyższa sytuacja nie powinna mieć miejsca. Zgodnie, bowiem z postanowieniami dyrektywy oraz ustawy o usługach płatniczych podstawowy rachunek płatniczy skierowany jest do konsumentów. Zdaniem W ocenie Rzecznika na tle przytoczonych w analizie twierdzeń pomijanie w ofercie przeznaczonej dla osób małoletnich podstawowego rachunku płatniczego przez niektóre podmioty rynku finansowego jest praktyką rynkową niezgodną zarówno z założeniami prawa cywilnego, jak i prawa unijnego. Podmioty rynku finansowego, które stosują powyższą praktykę, powinny w sposób natychmiastowy dokonać zmiany w swych procedurach wewnętrznych, a tym samym zacząć oferować małoletnim konsumentom możliwość otwarcia podstawowego rachunku płatniczego. W sytuacji odmowy otwarcia podstawowego rachunku płatniczego ze względu na wiek konsumenta dochodzi do naruszenia Kodeksu Etyki Bankowej, zgodnie, z którym

„Każdy Klient powinien być traktowany z należyty szacunkiem oraz nie być dyskryminowany ze względu na jakiegokolwiek jego cechy bądź przekonania”.

- Rzecznik wydał komunikat o zmianie sposobu dostępu do rachunków bankowych przez bankowość internetową. Nadal należy zachować ostrożność przy korzystaniu z bankowości elektronicznej. Nowe rozwiązania mają poprawić bezpieczeństwo klientów. Zmiany wynikają z dyrektywy PSD2 i wdrażających ją przepisów ustawy o usługach płatniczych. Celem była poprawa bezpieczeństwa dokonywanych transakcji płatniczych. Chodzi tu zarówno o dostęp do konta bankowego przez Internet, jak i płatności elektronicznych w tym płatności kartami płatniczymi. Jedną z ważniejszych zmian jest wprowadzenie tzw. silnego uwierzytelnienia przy korzystaniu z dostępu do rachunku on-line. Zmiany mogą dotyczyć zarówno samego logowania do bankowości internetowej, jak i wykonywania poszczególnych transakcji, także transakcji zbliżeniowych. Banki wysyłały do klientów informacje dotyczące tych zmian. To okazja dla przestępców, którzy podszywając się pod banki mogą przykładowo żądać od klientów podania danych potrzebnych do logowania na specjalnie stworzonych stronach internetowych przypominających serwisy bankowe. Należy zachować ostrożność i pod żadnym pozorem np. nie odpowiadać na maile z takim żądaniem. Szczególnie, jeśli jesteśmy w nich proszeni o zalogowanie się do naszego konta przy pomocy linku zamieszczonego w przesłanym e-mailu. Eksperti Rzecznika zwracają też uwagę, że nowe przepisy pozwalają na zwolnienie z silnego uwierzytelnienia niektórych rodzajów transakcji. Chodzi tu na przykład o przelewy wewnątrz konta np. z konta oszczędnościowego na rachunek oszczędnościowo rozliczeniowy. Wyłączona z tego wymogu jest także procedura definiowania odbiorcy zaufanego. Analiza skarg klientów dotyczących nieautoryzowanych transakcji pokazała, że przydałoby się dodatkowe zabezpieczenie transakcji przeprowadzonych w ramach rachunku bankowego. Po wdrożeniu zasad silnego uwierzytelnienia przejęcie kontroli nad kontem będzie rzeczywiście trudniejsze. Jednak po sforsowaniu zabezpieczeń, przestępcy będą mieli nadal swobodę działania w ramach konta. Dlatego dobrze by było, żeby silne uwierzytelnienie było stosowane również przy wspomnianych transakcjach.

- Rzecznik wydał ostrzeżenie dotyczące inwestycji “w weksle”. Z analizy ekspertów Rzecznika wynika, że publiczna emisja weksli może pociągać za sobą ryzyko chybionej inwestycji ze względu na brak pełnej informacji. To szczególnie istotne w przypadku skierowania oferty do inwestorów nieprofesjonalnych. W przypadku emisji weksli, emitent nie jest zobowiązany do przedstawienia jakiegokolwiek dokumentu ofertowego. Wystarczy, że opublikuje on zwykłe ogłoszenie, z którego będzie wynikać, iż zamierza on dokonać emisji weksli. Samo ogłoszenie nie musi zawierać żadnych informacji odnoszących się do warunków tej emisji. Inwestorzy indywidualni będą musieli za każdym razem o nie poprosić. Wymogi, co do minimum treści warunków emisji nie zostały jednak prawnie uregulowane. Nie ma, więc sankcji związanej z rzetelnością takiej informacji. Może to oznaczać, że inwestor nie będzie w stanie samodzielnie ocenić na ich podstawie faktycznego ryzyka inwestycyjnego. W skrajnym przypadku inwestorzy mogą mieć problem z odzyskaniem całości środków, ponieważ przepisy ustawy z dnia 28 kwietnia 1936 r. – Prawo wekslowe, w żaden sposób nie chronią interesów inwestora w razie niewypłacalności lub upadłości wystawcy weksla. Ponadto, pieniądze przekazane emitentowi nie są objęte gwarancjami Bankowego Funduszu Gwarancyjnego jak np. lokaty bankowe. Oznacza to, że w razie niewypłacalności emitenta lub jego upadłości, inwestor może utracić wszystkie pieniądze przekazane na rzecz przedsiębiorstwa. Trzeba również mieć świadomość, że rynek obrotu weksli znajduje się poza kompetencjami Komisji Nadzoru Finansowego. Firmy wystawiające weksle zwykle nie będą miały też statusu podmiotu rynku finansowego. A to oznacza, że Rzecznik Finansowy nie będzie mógł podjąć wobec nich interwencji. W razie problemów z odzyskaniem zainwestowanej kwoty, organy państwowe nie będą, zatem w stanie udzielić inwestorowi odpowiedniej pomocy prawnej. Rzecznik Finansowy uczula nieprofesjonalnych inwestorów, aby z rozwagą powierzali swoje pieniądze przedsiębiorcom emitującym weksle. Apeluje też o niekorzystanie z instrumentów finansowych, których zasady funkcjonowania są niejasne i niezrozumiałe.

- Rzecznik wydał ostrzeżenie dotyczące korzystania z usług platform inwestycyjnych. Do Rzecznika Finansowego docierają skargi klientów dotyczące stron internetowych oferujących możliwość inwestycji w różnorodne instrumenty finansowe. Inwestorzy skarżą się na problemy z odzyskaniem pieniędzy, pochopnie wpłaconych

na konto takich platform inwestycyjnych. Pojawiają się też sygnały o wprowadzaniu klientów w błąd, co do gwarancji zysku z inwestycji, dlatego Rzecznik apeluje do klientów o rozważę przy korzystaniu z usług platform inwestycyjnych i ostrzega, że dochodzenie roszczeń od tego typu firm jest bardzo utrudnione. Często nie sposób ustalić formy organizacyjnej, na podstawie, której platforma prowadzi swoją działalność, a także określić jednoznacznie miejsca jej siedziby. Z informacji na stronach takich podmiotów wynika, że ich główne siedziby są zarejestrowane np. na wyspach Saint Vincent i Grenadyny, Wyspach Marshalla czy na Cyprze. Jednocześnie zdarza się, że platformy tworzą specjalną spółkę albo oddział np. w Estonii czy innym kraju w UE, wyłącznie do przyjmowania skarg na działanie platformy. To nie oznacza jednak ochrony prawa europejskiego czy polskiego. Choć usługi platform inwestycyjnych są dostępne dla polskich klientów to Rzecznik Finansowy często nie ma podstaw prawnych do podjęcia interwencji przeciwko takim podmiotom. W ocenie ekspertów Rzecznika działalność takich spółek często nie wchodzi również w zakres kompetencji Komisji Nadzoru Finansowego. W związku z tym, w razie utraty zainwestowanych pieniędzy, organy państwa nie będą w stanie udzielić inwestorowi odpowiedniej pomocy prawnej i spowodować odzyskania kwoty wpłaconej na platformę. Ekspert Rzecznika Finansowego wskazują, że w ostatnim okresie trafia do nich coraz więcej wystąpień klientów, którzy stracili zainwestowane pieniądze na rynku finansowym, funkcjonującym szczególnie w oparciu o nowe technologie oraz nowe produkty inwestycyjne. Nie inwestujmy w produkty, których zasad działania nie rozumiemy. Pamiętajmy, żeby przeczytać umowę, na podstawie, której będzie opierać się współpraca z podmiotem. Sprawdźmy dokładnie, gdzie ten podmiot jest zarejestrowany i w jakim zakresie można będzie liczyć na wsparcie w razie sporu ze strony krajowych czy zagranicznych instytucji chroniących interesy konsumentów. W razie niezrozumienia jakichkolwiek zapisów umowy, należy skonsultować ich treść z prawnikiem. Rzecznik przestrzega też, żeby nie udostępniać kopii zdjęcia czy skanu swojego dowodu osobistego, jak i samego dowodu podmiotowi, do którego wiarygodności mamy wątpliwości. Pozyskane w ten sposób dane mogą zostać wykorzystane do zaciągnięcia przez oszustów pożyczki, której spłaty pożyczkodawca będzie domagał się od nas. Nie należy także zapominać, że tylko część ofert na rynku finansowym gwarantuje stałe zyski np. lokaty czy obligacje skarbowe. Obietnice osób czy podmiotów, które przewidują nie tylko pewny, ale też wysoki zysk należy traktować

z rezerwą. Z doświadczeń Rzecznika Finansowego wynika, że wiele takich obietnic kończy się stratą inwestycyjną dla klienta.

5.3. Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana z ochroną klientów.

Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana między innymi z ochroną klientów rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego.

Współpraca z Komisją Nadzoru Finansowego.

Podobnie jak w ubiegłych latach, w 2019 r. Rzecznik Finansowy kierował do Komisji Nadzoru Finansowego zawiadomienia o stwierdzonych nieprawidłowościach w działalności podmiotów rynku finansowego w celu podjęcia stosowanych działań nadzorczych. Dla przykładu, pismem z dnia 17.04.2019 r. Rzecznik Finansowy poinformował KNF o stwierdzonych nieprawidłowościach w działalności Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń Ergo Hestia S.A. przy rozpatrywaniu roszczeń z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Ponadto, w ramach współpracy z KNF Rzecznik Finansowy na wniosek organu nadzoru przekazywał dowody potwierdzające nieprawidłowe praktyki niektórych podmiotów rynku finansowego związanych z rozpatrywaniem roszczeń z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Rzecznik Finansowy współpracował z KNF także w ramach powstałego z inicjatywy organu nadzoru Międzyresortowego Komitetu Sterującego ds. FinTech, którego zadaniem jest wspólne koordynowanie działań różnych instytucji i organów państwa w celu wspierania rozwoju sektora innowacji finansowych fintech w Polsce. Jednocześnie, Rzecznik kontynuował wspólną działalność edukacyjną poprzez współorganizację wraz z Urzędem KNF seminariów w ramach kolejnej edycji projektu „Centrum Edukacji dla Uczestników Rynku – CEDUR.

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów .

W 2019 r. w ramach współpracy z UOKiK złożył formalne zawiadomienie o podejrzeniu stosowania przez zakłady ubezpieczeń niedozwolonych postanowień umownych w obrocie z konsumentami w ogólnych warunkach ubezpieczeń oraz formalne zawiadomienie o podejrzeniu stosowania przez jeden zakładów ubezpieczeń praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów podczas zawierania lub wykonywania umów ubezpieczeń. Ponadto Rzecznik zgłosił do Prezesa urzędu fakt częściowego niewywiązywania się przez jeden z zakładów ubezpieczeń z nałożonego nań w toku postępowania wyjaśniającego UOKiK obowiązku zakładu ubezpieczeń wdrożenia zmian w niektórych warunkach ubezpieczenia, naruszających zbiorowe interesy konsumenta. Współpraca między organami polegała również na udzieleniu informacji w odpowiedzi na zapytania kierowane do Rzecznika przez Prezesa UOKiK w związku z prowadzonymi postępowaniami administracyjnymi.

Współpraca z innymi instytucjami publicznymi.

W 2019 r. Rzecznik Finansowy współpracował także z innymi instytucjami. Dla przykładu można wskazać wystąpienie Rzecznika Finansowego do Ministra Finansów z prośbą o przedstawienie stanowiska odnośnie sygnalizowanych wątpliwości dotyczących zasad przekazywania przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych zakładom ubezpieczeń informacji o stanie zdrowia pacjentów. Należy również wskazać, że Rzecznik Finansowy przekazał Ministerstwu Finansów swoją opinię co do zgłoszonych przez Przewodniczącego KNF postulatów zwiększenia kompetencji Rzecznika. Rzecznik Finansowy udzielił także informacji Rzecznikowi Praw Obywatelskich dotyczących problemów w przestrzeganiu zasady równego traktowania i niedyskryminacji, jakie ujawniły się w toku działalności Biura Rzecznika Finansowego w 2018 r. Rzecznik Finansowy ponadto współpracował z Rzecznikiem Praw Pacjenta m.in. poprzez dokonanie wystąpienia w sprawie stosowanych we wzorcach umownych ubezpieczeń (OWU) definicji poszczególnych poważnych chorób. W 2019 roku Rzecznik Finansowy udzielał szeregu odpowiedzi na zapytania

ze strony prokuratur rejonowych i okręgowych oraz na ich wnioski udostępniał opracowania lub dokumentację na potrzeby prowadzonych postępowań przygotowawczych (5). Były też zapytania o konstrukcję i charakter umów ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz o opis występujących w związku z ich funkcjonowaniem nieprawidłowości. W odpowiedzi Rzecznik przedstawiał swoją opinię dotyczącą umów ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym dotyczącą niektórych konkretnych produktów i ubezpieczycieli. Jednocześnie, Rzecznik informował prokuratury, że szerokie omówienie tych zagadnień znajduje się w dwóch raportach Rzecznika z 2012 roku oraz 2016 roku dotyczących tychże produktów. Zapytania te miały głównie charakter informacyjny, dotyczący tego czy Rzecznik Finansowy interweniował w danej sprawie. Odpowiedź ze strony Rzecznika Finansowego nie skutkowałą podjęciem dalszego działania w ramach jego uprawnień. Mniejszą liczbę zapytań stanowiły wnioski o udostępnienie dokumentacji prokuratur regionalnych i okręgowych.

Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana między innymi z ochroną klientów rynku bankowo-kapitałowego.

Współpraca z Komisją Nadzoru Finansowego.

- Rzecznik Finansowy zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych w zakresie problemów z realizacją żądań wykupu certyfikatów, procesem oferowania i sprzedaży certyfikatów Funduszu, niewłaściwą komunikacją z uczestnikami Funduszu.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu trzech platform Inwestycyjnych związanych z otwieraniem konta indywidualnego inwestycyjnego. Nieprawidłowości związane były z wprowadzeniem w błąd co do rzeczywistego charakteru dokonywanej inwestycji oraz zasadami jej przeprowadzania.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu pewnej platformy inwestycyjnej, której mechanizm działania jest podobny do spółki, która

została zamieszczona już na liście ostrzeżeń KNF. Podmiot mógł prowadzić działalność wypełniającą znamiona określone w przepisie art. 178 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi.

- Rzecznik zgłosił zawiadomienie dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotów udzielających pożyczek tzw. „chwilówek”. Rzecznik wskazał dwa podmioty, które udzielają pożyczki a nie są wpisane do Rejestru Instytucji Pożyczkowych prowadzonego przez KNF.
- Rzecznik zgłosił zawiadomienie w sprawie wniosku, w którym wnioskodawca wyrażał podejrzenie, że padł ofiarą oszustwa ze stron spółki, której zakresem działalności jest crowdfunding.
- Rzecznik zgłosił zawiadomienie, że na gruncie obowiązującego prawa oraz ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, pewni pośrednicy kredytowi posługują się nazwami podobnymi lub synonimami wyrazu „bank” w nazwie w celu określenia swojej działalności. Powyższe nazewnictwo wprowadza w błąd przeciętnego konsumenta, sugerując, że usługi które podmiot oferuje mogą być równoznaczne z usługami banku.
- Rzecznik zgłosił zawiadomienie dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółki sprzedającej obligacje GetBack. Spółka wprowadzała klientów w błąd, nie informując o rzeczywistym ryzyku inwestycyjnym związanym ze specyfiką oraz charakterem nabywanego produktu finansowego. Spółka wykonywała czynności z zakresu doradztwa inwestycyjnego oraz oferowania instrumentów finansowych nie figurując na liście podmiotów nadzorowanych przez KNF.
- Rzecznik zgłosił zawiadomienie dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotu, który jak wynika ze strony internetowej udziela konsumentom pożyczek gotówkowych, natomiast nie jest wpisany do rejestru KNF.
- Rzecznik zgłosił zawiadomienie dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu banku współpracującego z pośrednikiem nieruchomości. Bank jako instytucja nie mogąca samodzielnie oferować produktów inwestycyjnych na rynku nieruchomości, współpracowała z pośrednikiem nieruchomości. Pracownicy banku inicjowali kontakt z klientami banku z pośrednikiem nieruchomości zachęcając do zakupu apartamentów hotelowych, w zamian otrzymywali od pośrednika prowizję. Spotkania odbywały się

w siedzibie banku, tym samym działalność banku w ocenie Rzecznika wykraczała poza usługi o jakich mowa w prawie bankowym.

- Rzecznik przekazał KNF analizę „Nieautoryzowane transakcje – zasady, główne problemy” opisującą spostrzeżenia i wnioski w odniesieniu do działalności podmiotów rynku finansowego w obszarze usług płatniczych. Rzecznik wskazał na problem nieprzestrzegania przez dostawców – głównie banki procedury niezwłocznego zwrotu utraconych środków, w ramach tzw. zasady D+1, nałożonej na dostawców przez dyrektywę PSD II i ustawę o usługach płatniczych.

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotu udzielającego pożyczek tzw. „chwilówek”. Rzecznik wskazał podmiot, który udziela pożyczek a nie jest wypisany do Rejestru Instytucji Pożyczkowych prowadzonego przez KNF. Ponadto w umowie pożyczki tego podmiotu nie wskazano prawidłowo całkowitej kwoty pożyczki.

- Rzecznik zgłosił uwagi, że na gruncie obowiązującego prawa oraz ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pewni pośrednicy kredytowi posługują się nazwami podobnymi lub synonimami wyrazu „bank” w nazwie w celu określenia swojej działalności. Powyższe nazewnictwo wprowadza w błąd przeciętnego konsumenta, sugerując, że usługi, które oferuje mogą być równoznaczne z usługami banku.

- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych w zakresie problemów z realizacją żądań wykupu certyfikatów, procesem oferowania i sprzedaży certyfikatów Funduszu, niewłaściwą komunikację z uczestnikami Funduszu.

- Rzecznik zgłosił zawiadomienie dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółki sprzedającej obligacje GetBack. Spółka wprowadzała klientów w błąd, nie informując o rzeczywistym ryzyku inwestycyjnym związanym ze specyfiką oraz charakterem nabywanego produktu finansowego. Spółka wykonywała czynności z zakresu doradztwa inwestycyjnego oraz oferowania instrumentów finansowych, nie figurując na liście podmiotów nadzorowanych przez KNF.

- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu instytucji pożyczkowej oraz powiązanego z podmiotem Poręczyciela. Wraz z zawarciem umowy pożyczkodawca wymagał zabezpieczenia pożyczki proponując skorzystanie z powiązanego z podmiotem Poręczyciela, co w przypadku nieuregulowania przez klienta zobowiązania będzie skutkowało zapłatą Poręczycielowi wynagrodzenia wraz z odsetkami. Ponadto ponoszony przez klienta koszt poręczenia nie był wliczany do całkowitego kosztu kredytu.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu instytucji pożyczkowej polegające na tym, iż opłata przygotowawcza oraz dodatkowe koszty pożyczki są nieekwiwalentne i zostały określone na zawyżonym, nieuzasadnionym poziomie i mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu pewnej strony internetowej. Przedsiębiorca za pośrednictwem strony zachęcał do zawarcia umowy pożyczki, jednakże w ocenie Rzecznika do zawarcia umowy nie dochodziło, a konsument ponosił koszt wysyłania sms w wysokości 11,07 zł. Dodatkowo regulamin zamieszczony na stronie również wzbudził podejrzenie Rzecznika w obszarze zagrożenia interesów i praw konsumentów.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu jednej z instytucji pożyczkowej udzielającej pożyczek gotówkowych, wskazując na podejrzenie niedokonywania umówionych wpłat na rzecz konsumentów oraz pobierania od nich podpisów na pustych kartach w celu sformalizowania umów pożyczkowych, jednak z uwagi na rzekomą awarię systemu spółka nie wydawała umów konsumentom.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu jednego z banków, który nie naliczał klientom odsetek od lokaty z kapitalizacją dzienną z uwagi na niską jej wartość.
- Rzecznik przekazał analizę Nieautoryzowane transakcje – zasady główne problemy, opisującą spostrzeżenia i wnioski w odniesieniu do działalności podmiotów rynku finansowego w obszarze usług płatniczych. Rzecznik wskazał na problem nieprzestrzegania przez dostawców – głównie banki procedury niezwłocznego zwrotu utraconych środków w ramach tzw. zasady D+1 , nałożonej na dostawców przez dyrektywę PSD II i ustawę o usługach płatniczych.

Współpraca z innymi podmiotami.

- Rzecznik przekazał Ministerstwu Sprawiedliwości i Prokuratorowi Generalnemu pismo dotyczące osiągnięcia korzyści majątkowej, doprowadzenia do niekorzystnego rozporządzenia mieniem klientów kilku instytucji pożyczkowych. Nieprawidłowości polegały na zawieraniu z klientami umów pożyczek krótkoterminowych na spłaty wcześniejszych zobowiązań, gdzie instytucjami pożyczkowymi w każdym przypadku były instytucje wzajemnie powiązane, poprzez wprowadzenie tych klientów w błąd co do podmiotu, z którym faktycznie zawierali umowę pożyczki, faktycznej roli pośrednika w procesie zawierania umów oraz ilość zawieranych umów.
- Rzecznik przekazał Ministerstwu Finansów liczbę poszkodowanych obligatariuszy GetBack S.A., którzy zgłosili swoje zastrzeżenia do Rzecznika oraz szacunkowe kwoty faktycznej straty finansowej jaką ponieśli inwestując w obligacje.
- Rzecznik przekazał Ministerstwu Finansów, Związkowi Banków Polskich, Radzie Ministrów, Rzecznikowi Praw Obywatelskich, Prezesowi Narodowego Banku Polskiego, Kancelarii Senatu, Kancelarii Sejmu, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Kancelarii Prezydenta przygotowaną analizę Nieautoryzowane transakcje – zasady główne problemy, opisującą spostrzeżenia i wnioski w odniesieniu do działalności podmiotów rynku finansowego w obszarze usług płatniczych. Rzecznik wskazał na problem nieprzestrzegania przez dostawców - głównie banki procedury niezwłocznego zwrotu utraconych środków, w ramach tzw. zasady D+1 , nałożonej na dostawców przez dyrektywę PSD II i ustawę o usługach płatniczych.
- Rzecznik przekazał Związkowi Banków Polskich istotne problemy związane z produktami kredytowymi poruszonymi przez konsumentów we wnioskach składanych Rzecznikowi, które powinny być uwzględnione w pracach Komisji Etyki Bankowej.
- Rzecznik analizując rynek pod kątem oferowania podstawowego rachunku płatniczego zwrócił się do jednego z banków w sprawie nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem podstawowych rachunków płatniczych. Rzecznik wskazał brak

ofert podstawowego rachunku płatniczego dla osób małoletnich jako praktykę mogącą naruszać ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów.

- W stosunku do dwóch podmiotów rynku finansowego Rzecznik Finansowy wszczął postępowanie administracyjne mające na celu nałożenie kary w związku z podejrzeniem naruszenia obowiązków wynikających z przepisu art. 30 i art. 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik zidentyfikował przypadki, w których podmiot wbrew obowiązkowi nie przekazał żądanych przez Rzecznika dokumentów i informacji. Sankcja jest związana wyłącznie z naruszeniami obowiązków nakładanych przez ustawę reklamacyjną m.in. terminowością i jakością odpowiedzi na reklamacje klientów, jak również wniosków Rzecznika Finansowego.

- Rzecznik Finansowy cały czas podejmuje aktywne działania zmierzające do zapewnienia jak najefektywniejszej pomocy poszkodowanym w tzw. Aferze GetBack. Działania podejmowane przez Rzecznika są realizowane w ramach kompetencji wyznaczonych przez ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Wyrazem tych działań jest m.in. informowanie nabywców obligacji o przysługujących prawach i możliwych sposobach dochodzenia roszczeń. Działania te przybierają również formę przeprowadzanych przez Rzecznika Finansowego postępowań interwencyjnych. Na etapie toczącego się już postępowania sądowego Rzecznik Finansowy wspiera poszkodowanych wydając oświadczenia zawierające pogląd istotny dla sprawy. Obecnie można zaobserwować zwiększenie ilości wniosków o sporządzenie oświadczenia Rzecznika Finansowego zawierającego pogląd istotny dla sprawy w sprawach zawisłych przed sądami powszechnymi związanymi z nabyciem obligacji.

Rzecznik zgłosił zawiadomienie do Prokuratury:

- dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotu, który jak wynika ze strony internetowej udziela konsumentom pożyczek gotówkowych, natomiast nie jest wpisany do rejestru KNF.
- dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu platformy internetowej w zakresie otwierania indywidualnego konta inwestycyjnego, pozyskiwania danych klientów, brakiem możliwości odzyskania wpłat dokonanych na indywidualne konto,

a także wprowadzeniem w błąd co do rzeczywistego charakteru dokonywanej inwestycji.

- dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotu z siedzibą na Wyspach Marshall, prowadzącego internetową platformę inwestycyjną. Działania osób zatrudnionych w spółce mogły wypełniać znamiona czynu zabronionego, a ponadto naruszać zbiorowe interesy konsumentów.
- dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu spółki sprzedającej obligacje GetBack. Spółka wprowadzała klientów w błąd, nie informując o rzeczywistym ryzyku inwestycyjnym związanym ze specyfiką oraz charakterem nabywanego produktu finansowego. Spółka wykonywała czynności z zakresu doradztwa inwestycyjnego oraz oferowania instrumentów finansowych nie figując na liście podmiotów nadzorowanych przez KNF. Działania podejmowane przez pracowników spółki wypełniają znamiona przestępstwa wskazane w kodeksie karnym.
- na działanie jednej z instytucji pożyczkowej udzielającej pożyczek gotówkowych, wskazując podejrzenie niedokonywania umówionych wpłat na rzecz konsumentów oraz pobierania od nich podpisów na pustych kartach w celu sformalizowania umów pożyczkowych, jednak z uwagi na rzekomą awarię systemu spółka nie wdaje umów konsumentom, nie znają jej treści.
- w sprawie nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotu, który jak wynika ze strony internetowej udziela konsumentom pożyczek gotówkowych, natomiast nie jest wpisany do rejestru KNF. Strona internetowa nie przedstawia jakichkolwiek danych rejestrowych spółki, numeru telefonu kontaktowego. Podmiot pobierał obowiązkową opłatę w związku z zawarciem umowy. Opłata była związana z wykupieniem polisy ubezpieczeniowej. Obowiązkowy charakter jednorazowej opłaty składki ubezpieczeniowej kredytu w żaden sposób nie chroni pożyczkobiorcy i nie ma związku z obowiązującą doktryną w zakresie ubezpieczenia.

5.4. Udział w pracach legislacyjnych.

Rzecznik Finansowy brał czynny udział w opiniowaniu aktów prawnych oraz udział w pracach legislacyjnych, przedstawiając swoje uwagi oraz propozycję zmian, zmierzające do poprawy ochrony interesów klientów, były to min.

Opinie do projektów ustaw i innych aktów prawnych oraz nowych propozycji rozwiązań:

W sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego:

1. Zmiany ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych w kontekście treści wyroku TSUE z dnia 15 listopada 2018 r. w sprawie C-648/17 Balcia Insurance.
2. Propozycja wprowadzenia ustawą RODO sektorowe (druk sejmowy 3050) zmiany w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
3. Rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw.
4. Senacki projekt ustawy o świadczeniu usług w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wynikających z czynu niedozwolonego.
5. Senacki projekt ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli komunikacyjnych .
6. Projekt ustawy o zmianie ustawy Prawo geologiczne i górnicze oraz niektórych innych ustaw.
7. Projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych .
8. Wniosek Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego zawierający propozycje rozszerzenia kompetencji Rzecznika Finansowego.

9. Projekt ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej.
10. Projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z przeniesieniem środków z otwartych funduszy emerytalnych na indywidualne konta emerytalne.
11. Propozycja Rzecznika projektu ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli komunikacyjnych oraz niektórych innych ustaw w kontekście problemu tzw. uśpionych polis.
12. Propozycje Ministerstwa Sprawiedliwości w zakresie:
 - 1) określenia w przepisach prawa kwot zadośćuczynień wypłacanych na rzecz osób poszkodowanych bezpośrednio lub pośrednio w wyniku wypadków komunikacyjnych, zrelatywizowanych do osoby żądającej wypłaty takiego zadośćuczynienia oraz zdefiniowania osób uprawnionych;
 - 2) nałożenia na poszkodowanego w wyniku zdarzenia komunikacyjnego obowiązku zgłoszenia do zakładu ubezpieczeń potrzeby wynajęcia auta zastępczego w określonym terminie oraz na zakład ubezpieczeń obowiązku zaoferowania auta zastępczego poszkodowanemu w określonym terminie, względnie wypłaty ryczałtu na pokrycie kosztów tego najmu, obliczonego na podstawie stawek określonych przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego na podstawie badania rynku najmu pojazdów.
13. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie wysokości opłaty wstępnej za utworzenie i prowadzenie portalu Pracowniczych Planów Kapitałowych oraz wysokości stawki rocznej za udział w tym portalu.
14. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie wysokości opłaty za prowadzenie Ewidencji Pracowniczych Planów Kapitałowych .
15. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie wynagrodzenia Rzecznika Finansowego z tytułu obsługi i realizacji zadań finansowanych ze środków Funduszu Edukacji Finansowej.

16. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotu wykonującego działalność leczniczą.
17. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie regulaminu pracy Rady Edukacji Finansowej.
18. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika w obrocie nieruchomościami.
19. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zarządcy nieruchomości.
20. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorcy prowadzącego działalność w zakresie czynności rzeczoznawstwa majątkowego.
21. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie minimalnej sumy gwarancyjnej ubezpieczenia, sumy gwarancji bankowej, sumy gwarancji ubezpieczeniowej lub innego zabezpieczenia roszczeń użytkownika o których mowa w art. 61b ust. 1 ustawy o usługach płatniczych.
22. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie minimalnej sumy gwarancyjnej ubezpieczenia, sumy gwarancji bankowej, sumy gwarancji ubezpieczeniowej lub innego zabezpieczenia roszczeń użytkownika o których mowa w art. 117a ust. 3 ustawy o usługach płatniczych.
23. Projekt rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie wynagrodzeń i nagród dla Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego i jego Zastępców.
24. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie deklaracji o rezygnacji z dokonywania wpłat do pracowniczego planu kapitałowego.
25. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie dodatkowych sprawozdań finansowych i statystycznych zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji.
26. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie formy oraz sposobu sporządzania przez zakłady ubezpieczeń i zakłady reasekuracji danych i informacji do celów nadzoru.

27. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów, Inwestycji i Rozwoju w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej osoby posiadającej licencję doradcy restrukturyzacyjnego oraz spółki handlowej pełniących funkcję w postępowaniu restrukturyzacyjnym, upadłościowym lub egzekucyjnym.

28. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej domu maklerskiego.

29. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów, Inwestycji i Rozwoju w sprawie obowiązkowego wysokości składki wnoszonej przez zakłady ubezpieczeń na rzecz Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.

30. Projekt rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie wysokości kwot odpowiedzialności podmiotu odpowiedzialnego za system identyfikacji elektronicznej.

31. Opiniowanie RF związane ze stanowieniem prawa Unii Europejskiej.

Projekt dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2009/103/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 16 września 2009 r. w sprawie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych i egzekwowania obowiązku ubezpieczenia od takiej odpowiedzialności, MID, COM (2018) 336.

32. W roku 2019 Rzecznik Finansowy w toku prac legislacyjnych nad rządowym projektem ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z przeniesieniem środków z otwartych funduszy emerytalnych na indywidualne konta emerytalne zwrócił uwagę, iż w związku z przeniesieniem środków z otwartego funduszu emerytalnego na indywidualne konto emerytalne lub do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych powstaje pewna zasadnicza niekonsekwencja. Otóż ubezpieczeni, którzy zrezygnują z przeniesienia środków z OFE do IKE, zgromadzone dotychczas środki będą mieli zapisane na koncie ZUS, czyli nie będą one podlegały dziedziczeniu. Zwrócono uwagę, iż osoby, które w roku 2014 zrezygnowały z przekazywania części składki do OFE, miały tę część ewidencjonowaną na subkoncie w ZUS, gdzie podlegały dziedziczeniu. Ponadto RF zwrócił uwagę na fakt korzystniejszej waloryzacji środków zewidencjonowanych na subkoncie.

W sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego:

1. Uwagi do projektu rozporządzenia Ministra Finansów, Inwestycji i Rozwoju w sprawie wzoru wniosku o udzielenie wsparcia, promesy lub pożyczki na spłatę zadłużenia kredytobiorcom, którzy zaciągnęły kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej.
2. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie identyfikacji spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej w systemie teleinformatycznym obsługującym zajęcie wierzytelności z rachunku bankowego.
3. Uwagi do projektu rozporządzenia Ministra Finansów, Inwestycji i Rozwoju w sprawie sposobu prowadzenia przez Komisję Nadzoru Finansowego ewidencji akcji (nr 1022 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów).
4. Uwagi do projektu rozporządzenia Ministra Finansów, Inwestycji i Rozwoju w sprawie szczegółowych warunków, jakim powinno odpowiadać memorandum informacyjne (nr 1025 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów).
5. Uwagi do projektu rozporządzenia crowdfundingowego.
6. Uwagi do projektu rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie środków i warunków technicznych służących do przekazywania niektórych informacji przez podmioty nadzorowane przez Komisję Nadzoru Finansowego (nr 961 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów),
7. Opinie dotyczącą poselskiego projektu ustawy o zmianie – Prawo bankowe.
8. Opinie w sprawie projektu rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie poziomu istotności przeterminowanego zobowiązania kredytowego (936 wykazu prac legislacyjnych).
9. Uwagi do projektu ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu przeciwdziałania lichwie.
10. Opinie do projektu ustawy Kodeks postępowania Cywilnego (druk nr 3137).
11. Uwagi do ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu przeciwdziałania lichwie
12. Opinie do zmian projektu ustawy o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu

obrotu oraz o spółkach publicznych oraz niektórych innych ustaw (nr UC130 w wykazie prac legislacyjnych).

13., Uwagi do projektu rozporządzenia Ministerstwa Finansów w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów.

14. Uwagi do projektu rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowych kryteriów dla członków zarządu i rady nadzorczej spółki prowadzącej rynek regulowany (druk 732 w wykazie prac legislacyjnych).

15. Opinie do projektu rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 7 ust. ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz banków powierniczych.

16. Uwagi do projektu Strategii Rozwoju Rynku Kapitałowego (nr ID212 w wykazie prac legislacyjnych).

17. Udział w pracach i nowelizacji ustawy Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw.

18. Uwagi do projektu ustawy o zmianie ustawy o wsparciu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zaciągnęły kredyt mieszkaniowy oraz ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych (druk nr 1863).

19. Uwagi do projektu rozporządzenia Ministerstwa Finansów w sprawie szczegółowych warunków, jakie musi spełnić rynek regulowany oraz platforma aukcyjna (nr 880 w wykazie prac legislacyjnych)

20. Rzecznik Finansowy zajmował stanowisko w sprawie Interpelacji dotyczącej nieudzielania kredytów hipotecznych obywatelom mieszkającym w Polsce, którzy codziennie dojeżdżają do pracy poza granicami kraju.

6. Działania informacyjno-edukacyjne Rzecznika w obszarze ochrony klientów podmiotów rynku finansowego.

Podobnie jak w ubiegłych latach Rzecznik Finansowy inicjował i organizował działania edukacyjno-informacyjne. Ich odbiorcami i beneficjentami byli głównie szeroko pojęci klienci podmiotów rynku finansowego, których interesy Rzecznik Finansowy ma chronić. Istotną grupą adresatów byli również reprezentanci organizacji zajmujących się edukacją ekonomiczną, środowisk naukowych, urzędów lub organizacji zajmujących się ochroną interesów klientów czy podmiotów rynku finansowego zainteresowani informacjami z zakresu działalności Rzecznika Finansowego.

6.1 Komunikacja w mediach społecznościowych i mediach tradycyjnych.

Zgodnie z najnowszymi trendami Rzecznik Finansowy rozwija bezpośrednie kanały komunikacji z wykorzystaniem mediów społecznościowych. Głównym celem takich działań jest dotarcie z informacjami na temat możliwości uzyskania wsparcia Rzecznika Finansowego w przypadku sporu z instytucją finansową oraz uświadamianie klientom ich uprawnień.

O zapotrzebowaniu na taki sposób komunikacji świadczy ciągły wzrost tzw. „polubień” profilu Rzecznika Finansowego na Facebooku. Według stanu na koniec 2018 r. było 12 002 „polubień”, a na koniec 2019 r. już 13 405 „polubień”. Warto podkreślić, że ten wzrost został osiągnięty dzięki publikacji interesujących treści, które były udostępniane przez użytkowników swoim znajomym. W ten sposób kolejne osoby, które uznały, że chcą na bieżąco otrzymywać podobne informacje powiększały grono naszych fanów.

Bieżące informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego i porady zainteresowani mogą znaleźć na stronie internetowej www.rf.gov.pl. W 2019 r. odnotowano blisko 2,5 mln. odsłon dokonanych przez 875 tys. użytkowników.

Ekspersi Rzecznika Finansowego bardzo aktywnie informują o prawach klientów instytucji finansowych za pośrednictwem mediów tradycyjnych. Ich wypowiedzi pojawiają się w różnego rodzaju mediach, zarówno ogólnopolskich, jak i regionalnych, wydawnictwach specjalistycznych, ekonomicznych, jak również pismach poradniczych i lifestylowych. W ten sposób informacje nt. działalności Rzecznika Finansowego docierają do różnych grup odbiorców. W 2019 r. prowadzony był monitoring mediów (prasa, Internet – bez monitoringu radia i telewizji). Ze statystyk za okres od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. wynika, że fraza „Rzecznik Finansowy” była wspomniana w różnego rodzaju mediach 8 278 razy. Z czego 609 razy informacje na temat działalności Rzecznika pojawiły się w tradycyjnej prasie drukowanej. Najwięcej (5145) publikacji pojawiło się na różnego rodzaju portalach. Na profilach Facebookowych, wspomniano o Rzeczniku Finansowym 1258 razy. Informacje na temat Rzecznika Finansowego pojawiały się też na Twitterze (731), forach (354) i blogach (46). W Internecie pojawiło się 30 materiałów video dotyczących pracy Rzecznika Finansowego.

Warto podkreślić, że Rzecznik Finansowy nie realizuje płatnych kampanii informacyjnych w mediach. Wszystkie publikacje wynikają więc z dostarczania mediom tradycyjnym i upubliczniania w mediach społecznościowych atrakcyjnych treści. Do powstania dużej liczby publikacji przyczyniają się szczególnie Raporty i Analizy Rzecznika Finansowego, jak również krótkie teksty poradnicze dotyczące istotnych problemów klientów instytucji finansowych.

6.2 Inicjatywy edukacyjne .

Rzecznik Finansowy współorganizuje lub organizuje oraz uczestniczy w wielu inicjatywach o charakterze edukacyjnym. Ich adresatami są szerokie grupy odbiorców usług finansowych. Główną przesłanką zaangażowania w wydarzenie jest uświadamianie roli Rzecznika Finansowego w systemie ochrony klientów usług finansowych oraz sygnalizowanie nieprawidłowości dostrzeżonych przez Rzecznika. Poniżej prezentujemy przykładowe inicjatywy zrealizowane w 2019 r.

Rzecznik Finansowy inicjuje i wspiera inicjatywy skierowane do młodzieży szkolnej i nauczycieli. Rzecznik Finansowy wykorzystał możliwości stworzone przez wprowadzenie nowej podstawy programowej przedmiotu Podstawy Przedsiębiorczości. Przewiduje ona min. zapoznanie uczniów z instytucją Rzecznika

Finansowego i nabycie umiejętności napisana reklamacji oraz wniosku do Rzecznika Finansowego. W celu ułatwienia nauczycielom realizacji tych punktów postawy programowej Rzecznik Finansowy przygotował scenariusze zajęć dotyczące systemu ochrony praw konsumentów na rynku finansowym, przygotowania reklamacji, różnic między postępowaniem interwencyjnym a polubownym Rzecznika Finansowego, zasad ostrożnego inwestowania oraz bezpieczeństwa transakcji finansowych w Internecie. Są one dostępne pod poniższym linkiem: <https://www.rf.gov.pl/inicjatywy/scenariusze>.

Eksperti Rzecznika wzięli też udział w seminarium szkoleniowym dla nauczycieli pt. „Cyberbezpieczeństwo z perspektywy klienta usług finansowych”. Zostało ono zorganizowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego we współpracy z Fundacją GPW oraz Ośrodkiem Rozwoju Edukacji w ramach III edycji międzynarodowej kampanii z zakresu edukacji finansowej - World Investor Week - zainicjowanej i koordynowanej przez IOSCO - Międzynarodową Organizację Komisji Papierów Wartościowych. Przedstawiciel Rzecznika Finansowego przedstawił jak osoby poszkodowane w wyniku nieautoryzowanej transakcji mogą dochodzić swoich praw. Tradycyjnie Rzecznik Finansowy oraz Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej objęli patronat i ufundowali nagrody w Wielkopolskiej Olimpiadzie Wiedzy Konsumentckiej, organizowanej przez Delegaturę UOKiK w Poznaniu, samorząd województwa wielkopolskiego, wielkopolskie oddziały Federacji Konsumentów, Wielkopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej oraz powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów. Jest ona skierowana do uczniów szkół podstawowych.

Rzecznik Finansowy podjął też decyzję objęcia patronatem i wsparciu finansowym Olimpiady Wiedzy o Finansach „Finansomania” organizowanej przez Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu. Głównym celem Olimpiady jest edukacja finansowa młodzieży oraz zainteresowanie młodzieży tematyką finansów, przy jednoczesnym wspieraniu rozwoju uczniów szczególnie uzdolnionych. Popularyzacja wiedzy o finansach poprzez organizację Olimpiady przyczyni się do zwiększenia świadomości finansowej wśród młodego pokolenia.

Rzecznik Finansowy objął też patronatem VII Konkurs Wiedzy o Rzecznikach organizowany przez Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej. Wyróżniający się w Konkursie studenci odbyli w 2019 r. płatny staż w biurze Rzecznika Finansowego.

W 2019 r. Rzecznik Finansowy przeprowadził III edycję Konkursu na najlepszą pracę doktorską, magisterską, licencjacką i podyplomową. To kontynuacja inicjatywy zapoczątkowanej przez Rzecznika Ubezpieczonych w 1998 r. - Konkursu na najlepszą pracę doktorską, magisterską, licencjacką i podyplomową z dziedziny ubezpieczeń gospodarczych i społecznych. Rzecznik Finansowy kontynuując ten projekt w nowej formule, sprawuje nad nim opiekę merytoryczną oraz organizuje pracę i posiedzenia Jury. Finansowo i organizacyjnie Konkurs wspiera FEU (szerzej o tym mowa w pkt.6.5). Konkurs ma na celu pogłębienie wiedzy z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym, zwłaszcza wśród absolwentów studiów wyższych, spośród których rekrutują się również nowe kadry pracowników podmiotów rynku finansowego. Do tej edycji Konkursu zgłoszono łącznie 16 prac: cztery doktorskie, 11 magisterskich oraz 1 licencjacka. Autorzy reprezentowali następujące ośrodki akademickie: Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Uniwersytet Warszawski, Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Uniwersytet Gdański, Uniwersytet Wrocławski, Uniwersytet Łódzki, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Uniwersytet Śląski.

W 2019 r. swoją działalność kontynuował Doradczy Komitet Naukowy przy Rzeczniku Finansowym. Tworzą go tworzą ludzie nauki reprezentujący różne dziedziny wiedzy z zakresu szeroko pojętych finansów oraz różne ośrodki naukowe. We wrześniu 2019 r. Komitet opublikował Raport pt. Nieprawidłowości na rynku finansowym a ochrona konsumenta. Jego celem było dokonanie analizy i systematyki nieprawidłowości występujących na polskim rynku finansowym, które negatywnie wpływają na prawa i interesy konsumentów oraz na reputację tego rynku. Co najważniejsze autorzy skupiają się nie tylko na opisie zjawisk, ale też formułują propozycje przeciwdziałania takim zjawiskom. (<https://rf.gov.pl/doradczy-komitet-naukowy/nieprawidlowosci-na-rynku-finansowym-a-ochrona-konsumenta>) Okazją do zaprezentowania głównych tez Raportu była konferencja naukowa „Nadużycia na rynku finansowym a ochrona konsumenta w świetle aktualnych wyzwań rynkowych.”, w której wzięło udział ponad 200 uczestników. Zorganizował ją Rzecznik Finansowy, we współpracy z Fundacją Edukacji Ubezpieczeniowej oraz Doradczym Komitetem Naukowym, działającym przy Rzeczniku Finansowym.

Rzecznik Finansowy kontynuował współpracę ze środowiskami prawniczymi. Wspólnie z Okręgową Radą Adwokacką w Warszawie (Komisją ds. sekcji tematycznych, Sekcją Prawa Odszkodowawczego) przygotował Konferencję

„Wypadek, co dalej”. Jego przedstawiciele omówili min. działania systemowe Rzecznika Finansowego w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem szkód na osobie. Przedstawili pozasądowe rozwiązywanie sporów przy Rzeczniku Finansowym, jako alternatywę dla postępowań interwencyjnych RF i postępowań sądowych. Przybliżyli też najczęstsze problemy przy likwidacji szkód komunikacyjnych.

Kluczowym partnerem dla Rzecznika Finansowego są powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów oraz inne podmioty świadczące nieopłatne porady klientom podmiotów rynku finansowego. Przedstawiciele Rzecznika Finansowego na zaproszenie rzeczników z Koszalina przeprowadzili szkolenie dla grupy rzeczników z północnego regionu Polski. Wyjaśniali m.in. uprawnienia klientów zaciągających kredyty konsumenckie czy tych, którzy stracili pieniądze w wyniku nieautoryzowanej transakcji. Wzięli też udział w seminarium organizowanym przez miejskiego rzecznika Konsumentów w Poznaniu oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Tematem było dochodzenie roszczeń konsumenckich w ramach postępowań polubownych. Eksperti Rzecznika wzięli też udział w Kongresie Konsument 2019 organizowanym przez Federację Konsumentów. Rzecznik Finansowy przeprowadził też cykl szkoleń dla pracowników infolinii Fundacji Konsumentów. W jednym ze spotkań wzięli też udział przedstawiciele Europejskiego Centrum Konsumenckiego. Tematem spotkań były m.in. sposób działania Rzecznika Finansowego, omówienie problemów najczęściej zgłaszanych do Rzecznika i infolinii Fundacji oraz możliwości pomocy przy sporach transgranicznych.

Przedstawiciele Rzecznika Finansowego biorą też udział w wydarzeniach skierowanych do reprezentantów instytucji finansowych. Jednym z ciekawszych projektów w 2019 r. był cykl Debat Etycznych organizowanych przez CFA Society. Były one poświęcone sektorowi finansów ogółem (maj 2019 r.), ubezpieczeniom (wrzesień 2019 r.), bankowości (październik 2019 r.) Eksperti Rzecznika biorą udział w konferencjach i seminariach skierowanych do sektora finansowego. Byli na przykład obecni na V Kongresie Pośrednictwa Finansowego prezentując wybrane negatywne praktyki pośredników finansowych. W trakcie XVI Kongresu Finansowania Nieruchomości Mieszkaniowych omawiali skutki wyroku Trybunału Sprawiedliwości UE na segment kredytów hipotecznych. Wzięli też udział w XV Kongresie Consumer Finance prezentując nieodpowiedzialne praktyki na rynku pożyczkowym. W trakcie seminarium skierowanego do pracowników banków organizowanego przez Urząd

Komisji Nadzoru Finansowego w ramach projektu Centrum Edukacji dla Uczestników Rynku CEDUR, prezentowali zastrzeżenia Rzecznika Finansowego do poziomu przestrzegania ustawy o kredycie konsumenckim.

Rzecznik Finansowy wspiera swoją wiedzą również przedstawicieli innych branż niż finansowa. Tradycyjnie jego reprezentant wziął udział XIV Dyskusyjny Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych organizowany przez Polską Izbę Motoryzacji. Tym razem przedstawiciel Rzecznika przedstawił praktyczne aspekty uchwały Sądu Najwyższego dotyczącej pokrywania kosztów usług niezależnego rzeczoznawcy.

Rzecznik Finansowy korzysta też z zaproszeń uczelni wyższych. Gościli na przykład na Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie na zaproszenie Studenckiego Koła Naukowego Prawników UMCS. Prezentowali jak pomaga Rzecznik Finansowy, ze szczególnym uwzględnieniem różnic między postępowaniem polubownym a interwencyjnym Rzecznika Finansowego. Na zaproszenie Koła Naukowego Finansów i Ubezpieczeń z Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego reprezentant Rzecznika Finansowego przedstawił przykładowe problemy dotyczące nieautoryzowanych transakcji internetowych, kredytów konsumenckich i korzystania z platform inwestycyjnych. Rzecznik Finansowy objął też patronatem IV ogólnopolską Konferencję Naukową pt. „Ochrona uczestników rynku usług finansowych” organizowaną przez Katedrę Bankowości Centralnej i Pośrednictwa Finansowego Uniwersytetu Łódzkiego. Jego reprezentant przybliżył uczestnikom jak działa Rzecznik Finansowy jako instytucja pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Rzecznik Finansowy podejmuje też współpracę z różnego rodzaju organizacjami pozarządowymi zajmującymi się szeroko pojętą edukacją finansową. W jej ramach ekspert Rzecznika Finansowego poprowadził webinarium w ramach projektu „O finansach w bibliotece” organizowanym przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Dotyczyło ono bezpieczeństwa korzystania z usług finansowych przez Internet, ze szczególnym uwzględnieniem uprawnień ofiar przestępstw internetowych. Webinaria są adresowane do ponad 100 bibliotek, które organizują spotkania edukacyjne dla okolicznych mieszkańców. Eksperti Rzecznika Finansowego wzięli też udział w akcji informacyjnej organizowanej przez Fundację Panoptikon, dotyczącej nowego uprawnienia klientów do wyjaśnienia podstaw decyzji kredytowej.

6.,3 Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej.

W okresie sprawozdawczym 2019 r. pozyskane wsparcie merytoryczne, organizacyjne i finansowe Fundacji pozwoliło na realizację kilku przedsięwzięć, pośród których na szczególną uwagę zasługują:

- Organizacja we współpracy z RF oraz działającym przy nim Doradczym Komitetem Naukowym (DKN) konferencji naukowej pt. „Nadużycia na rynku finansowym a ochrona konsumenta w świetle aktualnych wyzwań rynkowych. Prawo – Praktyka – Problemy – Potrzeby - Perspektywy.” (Warszawa 24 września 2019r.). Owoce Konferencji jest szeroki niemal pięciuset stronicowy Raport pt. „Nieprawidłowości na rynku finansowym a ochrona konsumenta”, którego zasadniczym celem było dokonanie pogłębionej analizy i systematyki nieprawidłowości występujących na polskim rynku finansowym, które negatywnie wpływają na prawa i interesy konsumentów, reputację tego rynku oraz sformułowanie propozycji przeciwdziałania takim zjawiskom na przyszłość.
- Współpraca z Rzecznikiem w wydaniu kolejnych numerów zeszytu naukowego „Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych”. Publikacja ta o charakterze naukowym zdobyła stosunkowo wysoką pozycję na rynku wydawniczym, ciesząc się zainteresowaniem ze strony środowisk akademickich i profesjonalnych uczestników obrotu. Zeszyt służy rozwojowi i upowszechnianiu specjalistycznej i fachowej wiedzy z zakresu problematyki finansowej pośród zainteresowanej głównie ubezpieczeniami gospodarczymi, zabezpieczeniem emerytalnym młodzieży akademickiej, środowisk naukowych i branżowych. Kwartalnik ten ma również stworzyć platformę wymiany doświadczeń międzynarodowych stąd też część artykułów zostały przygotowana i wydana w języku angielskim. W zeszytach zamieszczano szereg problemowych opracowań poświęconych ubezpieczeniom gospodarczym, bankowości i rynkom kapitałowym oraz zabezpieczeniu emerytalnemu, ochronie konsumentów na rynku finansowym, świadomości finansowej społeczeństwa oraz sprawozdania z konferencji naukowych, bieżące informacje z poszczególnych zrealizowanych projektów oraz recenzje branżowych publikacji. Ponadto zeszyt naukowy udostępniany jest w wersji

elektronicznej dla szerszego kręgu odbiorców za pośrednictwem podstrony Rozpraw na portalu internetowym RF.

- Współorganizacja z Rzecznikiem Konkursu o nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą pracę doktorską, magisterską, licencjacką i podyplomową z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym. Fundacja od lat wspiera Konkurs od strony organizacyjnej, w szczególności poprzez pozyskiwanie zewnętrznych środków na nagrody (sponsoring, darowizny) i organizację dla laureatów staży i praktyk w zakładach ubezpieczeń, towarzystwach emerytalnych, firmach brokerskich i innych podmiotach rynku finansowego. Współorganizowany od lat przez Fundację Konkurs przyciąga każdego roku absolwentów wyższych uczelni i ich promotorów zainteresowanych problematyką rynku finansowego z perspektywy ochrony klienta. Konkurs stał się powszechnie znaną i cenioną wśród ośrodków akademickich formą działalności edukacyjno-informacyjnej Rzecznika Finansowego i FEU, skupiając w tym projekcie większość czołowych polskich uczelni wyższych o profilu ekonomicznym i prawnym.
- Prócz tych zasadniczych przedsięwzięć przedstawiciele FEU brali udział w audycjach telewizyjnych i radiowych mających na celu rozwój wiedzy i szerzenie informacji wśród społeczeństwa z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych na polskim rynku. Przedstawiciele FEU uczestniczyli ponadto w różnego rodzaju konferencjach, prezentacjach, prelekcjach i innych projektach edukacyjno-informacyjnych, m.in. w edukowaniu środowiska brokerskiego, przedstawicielei zawodów prawniczych, studentów studiów podyplomowych. Ponadto Fundacja ufundowała nagrody rzeczowe w ramach XV finału Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej. Eksperti FEU uczestniczyli także w: konferencji naukowej pt. „O dobre prawo dla ubezpieczeń” współorganizowanej przez Uniwersytet Gdański, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Uniwersytet Rzeszowski (Toruń, 22 lutego 2019r.), konferencji naukowej redakcji Prawa Asekuracyjnego pt. „Dystrybucja ubezpieczeń w obliczu zmian regulacyjnych i technologicznych” (Warszawa, 12 czerwca 2019r.) konwersatorium Sekcji Prawa Odszkodowawczego przy Okręgowej Radzie Adwokackiej w Warszawie pt. „Wypadek, co dalej?” (Warszawa, 20 listopada 2019r.), konferencji naukowej pt. „Ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych – nowe

spojrzenie na znaną instytucję” (Poznań, 27 listopada 2019r.), XIV edycji Dyskusyjnego Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych (Warszawa, 10-11 grudnia 2019r.) oraz XXII Kongresie Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych (Mikołajki, 29-30 maja 2019r.).

Zakres i intensywność działań FEU związane są zarówno z możliwościami kadrowymi, jak i możliwościami finansowymi Fundacji. Omówione działania, pomimo niewielkich środków finansowych będących w dyspozycji Fundacji i pochodzących z darowizn i wpłat uczestników z tytułu udziału w konferencjach, zrealizowano przede wszystkim dzięki znacznemu wysiłkowi Zarządu oraz wsparciu ze strony Rzecznika i Jego Biura, starając się maksymalnie zredukować koszty prowadzonej przez FEU działalności.

7. Fundusz Edukacji Finansowej.

Fundusz Edukacji Finansowej został powołany ustawą, z dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku (Dz.U.2018 poz. 2243). Wprowadziła ona również zmiany do ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2279) Jedną z przesłanek jego powstania było zwiększenia bezpieczeństwa obywateli w kontekście podejmowania decyzji finansowych, w tym decyzji inwestycyjnych.

Regulacja ta weszła w życie z dniem 1 stycznia 2019 r. Przewidywała między innymi utworzenie Rady Edukacji Finansowej. Jej członków powołuje minister właściwy do spraw instytucji finansowych, a w jej skład wchodzi trzech przedstawicieli ministra właściwego do spraw instytucji finansowych oraz po jednym przedstawicielu ministra właściwego do spraw oświaty i wychowania, Rzecznika Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego, Prezesa Narodowego Banku Polskiego, Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych, Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, Polskiego Funduszu Rozwoju oraz Giełdy Papierów Wartościowych. Tak skład Rady pozwala na koordynację działalności z zakresu edukacji finansowej podmiotów publicznych.

Warto zwrócić uwagę, że ustawodawca zdecydował o unikalnej formie prawnej Funduszu Edukacji Finansowej. W świetle przepisów rozdziału 4a ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rada Edukacji Finansowej jest jedynym organem Funduszu. Jej członkowie pełnią funkcje w ramach obowiązków służbowych i nie pobierają za to wynagrodzenia. Zgodnie z art. 43d o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rada ma kompetencje zarządu (wyznaczanie kierunków lub zadań z zakresu edukacji finansowej) oraz nadzorcze (nadzór nad realizacją zadań i wydatkowaniem środków). Rzecznik Finansowy jest wykonawcą uchwał Rady i innych obowiązków wprost wynikających z ustawy (np. zwrot środków w razie zmiany lub uchylecia Rady). Środkami

finansowymi Rzecznik dysponuje na wniosek Rady(art. 43a o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym).

Jak widać, nie jest to, więc typowa osoba prawna z zarządem, radą nadzorczą itp. Intencją Ustawodawcy było obniżenie kosztów działalności takiego funduszu, stąd brak typowej dla tego typu instytucji struktury administracyjnej. W dłuższym okresie doświadczenia z działalności Funduszu Edukacji Finansowej mogą wskazać na efektywność kosztową takiego modelu przy jednoczesnej wysokiej efektywności operacyjnej. Jednak w krótkim okresie wyzwaniem było wypracowanie sposobu działania tego funduszu i zaangażowanych w jego działalność podmiotów, tym bardziej, że w grę wchodzi niebagatelne środki. Dla sprawnego i zgodnego z prawem (np. dotyczącym zamówień publicznych) działania konieczne było doprecyzowanie wielu kwestii, co wymagało szczegółowych analiz. Stąd Ministerstwo Finansów, (jako podmiot odpowiedzialny za wydanie rozporządzeń doprecyzowujących przepisy ustawy) i Rzecznik Finansowy (który ma się zajmować operacyjnym dysponowaniem środkami Funduszu na wniosek Rady EF) intensywnie współpracowały przy opracowywaniu procedur i nadania im formy prawnej. Równocześnie Rzecznik rozpoczął przygotowanie struktury organizacyjnej Biura do przyszłej i efektywnej realizacji lub obsługi formalnie wyznaczonych przez REF zadań z zakresu edukacji finansowej. Z uwagi na wagę zadań, ale również na rozdzielność w finansowaniu obsługi zadań z zakresu edukacji finansowej i zadań finansowych. – w dniu 7 listopada 2019 r. złożył do Prezesa RM wnioski o zmianę statutu m.in. poprzez uzupełnienie komórek organizacyjnych o odrębny Wydział Funduszu Edukacji Finansowej, do którego zadań należałoby m.in. obsługa zadań z zakresu edukacji finansowej, obsługa REF i wykonywanie innych obowiązków nałożonych przez akty wykonawcze np. kwartalnych sprawozdań dla Rady.

Efektem było opracowanie trzech rozporządzeń:

a) rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22 maja 2019 r. w sprawie wynagrodzenia Rzecznika Finansowego z tytułu obsługi i realizacji zadań finansowanych ze środków Funduszu Edukacji Finansowej weszło w życie w dniu 30 maja 2019 r.;

b) rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 6 czerwca 2019 r. w sprawie regulaminu pracy Rady Edukacji Finansowej weszło w życie w dniu 14 czerwca 2019 r.;

c) rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 5 grudnia 2019 r. w sprawie regulaminu funkcjonowania Funduszu Edukacji Finansowej weszło w życie w dniu 11 grudnia 2019 r.

Celem wyżej wymienionych działań było doprowadzenie do uzyskania przez Fundusz i Radę zdolności operacyjnej, czyli możliwości prowadzenia konkretnych działań.

Warto podkreślić, że Ustawodawca w kwestii finansowania działalności FEF przyjął rozwiązanie niepowodujące obciążenia kosztami budżetu państwa. W związku z tym od dnia wejścia w życie ustawy, czyli 1 stycznia 2019 r. środki są stopniowo akumulowane. Środki Funduszu pochodzą z wpływów z tytułu kar pieniężnych, uiszczonych po dniu 31 grudnia 2018 r.:

A) nakładanych przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie ustaw, o których mowa w art.1 ust. 2 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 180, 284), oraz art. 3c ust.1 pkt 5 tejże ustawy, z wyjątkiem kar pieniężnych nakładanych przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie art.141 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe oraz art. 72 ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych,

B) nakładanych przez prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o których mowa w art. 112 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 369, 1571, 1667),

C) o których mowa w art.159 ust.5a, art.183 ust.4 a i art.193 ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1421, 1571, 2200, 2217).

Przychody Funduszu stanowią też zyski z lokowania jego środków przez Rzecznika Finansowego oraz inne wpływy.

Przy czym środki te mogą być wydatkowane dopiero wówczas, gdy decyzja z tych sprawach stanie się ostateczna lub po uprawomocnieniu się wyroku sądu w tych sprawach. Jeżeli w wyniku zmiany lub uchylecia decyzji kary pieniężne zostały zmniejszone lub uchylone, Rzecznik niezwłocznie przekazuje środki do organu, który nałożył karę pieniężną. Rzecznik Finansowy niezwłocznie po powołaniu FEF założył rachunek bankowy i poinformował podmioty nakładające i egzekwujące o jego numerze oraz o obowiązku wpłacania kar.

Stan środków Funduszu Edukacji Finansowej na 31.12.2019 r. wynosił 11 656 286,50 zł, z tego:

- 1) wpłaty z UKNF – 4 567 763,14 zł,
- 2) wpłaty z UOKiK – 7 391 356,48 zł,
- 3) odsetki - 8 218,65 zł.

W przypadku wpłat środków na rachunek FEF Rzecznik Finansowy zwracał się do wpłacających podmiotów o przekazanie dodatkowych informacji, co do statusu decyzji, czy jest ona ostateczna, czy także prawomocna, w celu precyzyjnego określenia, które środki mogą być wydatkowane bez ryzyka zwrotu z powodu zmiany lub uchylecia kary.

W dniu 14.10.2019 roku Rzecznik otrzymał pismo z UKNF z informacją o prawomocności decyzji dotyczących kar wpłaconych do 20 września 2019 roku o łącznej wartości 1 072 189,37 zł.

Środki Funduszu Edukacji Finansowej będą przeznaczone na finansowanie edukacji finansowej, w szczególności na:

- organizację kampanii edukacyjnych i informacyjnych mających na celu zwiększenie świadomości finansowej społeczeństwa;
- opracowywanie strategii edukacji finansowej i monitorowanie jej realizacji;
- opracowywanie programów edukacyjnych i wydawanie publikacji popularyzujących wiedzę w zakresie funkcjonowania rynku finansowego, zagrożeń na nim występujących oraz podmiotów na nim działających;
- współpracę z innymi podmiotami, w tym podmiotami rynku finansowego, w zakresie opracowywania dokumentów dotyczących edukacji finansowej;

- współpracę z ministrem właściwym do spraw oświaty i wychowania w zakresie systemowego podejścia do edukacji finansowej, w szczególności w odniesieniu do podstaw programowych;
- wspieranie projektów edukacyjnych i promocyjnych z zakresu finansów i rynku finansowego.

W celu realizacji powyższych punktów w dniu 17 marca 2019 r. Minister Finansów Pani Teresa Czerwińska wręczyła nominacje członkom Rady. Po powołaniu członków Rady, odbyły się w 2019 r. dwa posiedzenia (w dniu 2 października 2019 r. oraz w dniu 29 listopada 2019 r.). Spotkania były poświęcone wymianie informacji na temat dostrzeganych problemów i wyzwań w zakresie edukacji finansowej. Celem było wypracowanie kierunków realizacji działań FEF, które ostatecznie zostały przyjęte uchwałą Rady w dniu 17 stycznia 2020 r.

Kluczową kwestią jest opracowanie strategii edukacji finansowej. W celu opracowania ww. strategii Ministerstwo Finansów wystąpiło do Komisji Europejskiej z wnioskiem o wsparcie finansowe i eksperckie, z programu wspierania reform strukturalnych. Negatywna decyzja Komisji Europejskiej została przekazana w lutym 2020 r. Stąd konieczność wypracowania przez Radę EF alternatywnych propozycji działań pozwalających na wypracowanie i wdrożenie takiej strategii.

8. Współpraca międzynarodowa.

Współpraca międzynarodowa Rzecznika Finansowego realizowana jest głównie przez członkostwo i udział w wydarzeniach inicjowanych przez organizacje takie jak: FIN-NET, INFOSOS oraz Komisję Europejską. Sieć FIN-NET, do której przynależy obecnie Rzecznik Finansowy (a wcześniej od 2009 r. do 11 października 2015 r. Rzecznik Ubezpieczonych) jest siecią założoną przez Komisję Europejską. Ma ona na celu zrzeszanie instytucji pozasądowego rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami, a instytucjami finansowymi. Współpraca instytucji zrzeszonych w sieci ma na celu wzmocnienie oraz usprawnienie systemu ochrony konsumentów usług finansowych na jednolitym rynku europejskim. Instytucja również od 2009 r. aktywnie uczestniczy w międzynarodowej sieci INFOSOS. Celem tej organizacji jest wymiana informacji oraz doświadczeń posiadanych przez zrzeszone w niej instytucje ochrony konsumentów. Organizacja ta daje również możliwość przekazywania spraw oraz udzielania porad z zakresu sporów międzynarodowych. Instytucja umożliwia również wymianę informacji oraz doświadczeń z zakresu kodeksu dobrych praktyk instytucji rzeczników, struktury, funkcjonowania i organizacji instytucji, praktycznych rozwiązań technologicznych, jak również daje możliwość przekazywania spraw oraz udzielania porad z zakresu sporów międzynarodowych. W ramach tej współpracy, Rzecznik Finansowy w 2019 r. uzyskiwał porady i wskazówki dotyczące bieżących problemów z zakresu swojej działalności.

Współpraca z europejską siecią FIN-NET wyraża się m.in. poprzez pomoc w zakresie bieżącej obsługi postępowań skargowych, w których najczęściej obywatel polski dochodzi roszczeń od zagranicznego ubezpieczyciela. Poprzez współpracę o charakterze pomocniczym (nie obligatoryjnym) Rzecznik Finansowy występuje do organów stanowiących odpowiednik ochrony konsumenta ubezpieczeniowego czy poszkodowanego w kraju z Europejskiego Obszaru Gospodarczego i przekazuje do tej instytucji skargę konsumenta lub poszkodowanego. W przypadku przyjęcia takiej sprawy przez kompetentny organ, instytucja występuje z interwencją do zagranicznego towarzystwa ubezpieczeniowego celem uzyskania stosownych wyjaśnień. Elementem bieżącej współpracy z siecią FIN-NET jest również wymiana

obserwacji i problemów występujących na rynku ubezpieczeniowym w poszczególnych krajach Unii Europejskiej.

Niewątpliwie współpraca międzynarodowa, stanowi wartość dodaną w bieżących pracach Biura Rzecznika Finansowego, takich jak rozstrzyganie sporów transgranicznych czy sporządzanie opracowań o charakterze merytorycznym (tj. raportów i analiz Rzecznika Finansowego). Pozyskane informacje od zagranicznych partnerów umożliwiają znalezienie nowych rozwiązań oraz wzorców, które korzystnie mogą wpływać na ochronę konsumenta usługi finansowej i rynek krajowy.

Podsumowanie i wnioski zawierające uwagi o stanie przestrzegania prawa regulującego interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

1. W obszarze ubezpieczeń gospodarczych w okresie sprawozdawczym Rzecznik skupiał się na kluczowych z perspektywy ochrony klientów usługach ubezpieczeniowych. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, mogących zagrażać interesom konsumentów usług ubezpieczeniowych Rzecznik, w granicach swoich kompetencji, podejmował działania bieżące, prewencyjne oraz naprawcze, wykorzystując je w zależności od rodzaju stwierdzonych uchybień. Obserwacje dokonywane w 2019 r. podobnie jak w uprzednich okresach wskazują, iż do najistotniejszych, a jednocześnie systemowych zagadnień wymagających podjęcia działań, w ocenie Rzecznika głównie nadzorczych należą występujące na szeroką skalę problemy poszkodowanych w likwidacji szkód komunikacyjnych polegające na sprzecznym z prawem odszkodowawczym, a także aktualną judykaturą prowadzeniem postępowań likwidacyjnych. Sytuacja ta – głównie za sprawą kolejno kierowanych zapytań do SN - z biegiem lat poprawia się, przy czym jest jeszcze daleka od oczekiwanego stanu i rodzi szereg poważnych problemów, szczególnie w obszarze zaniżania wypłacanych świadczeń głównie ze szkód majątkowych oraz w nieco węższym zakresie osobowych. Pragnąc aktywnie uczestniczyć w ograniczaniu tych negatywnych zjawisk Rzecznik, prócz podejmowania interwencji w indywidualnych sprawach, a także przedstawiania istotnych poglądów w toczących się postępowaniach sądowych, podejmował kolejne działania o charakterze systemowym. Do najważniejszych spośród nich należy zaliczyć skierowanie kolejnych dwóch zapytań prawnych do SN na tle ujawnionych rozbieżności w orzecznictwie sądów. Wyjątkowo istotnym w kontekście występujących rozbieżności w orzecznictwie samego SN stało się przygotowanie ponownego zapytania Rzecznika w kwestii dopuszczalności dochodzenia zadośćuczynień z tytułu zerwania więzi rodzinnej przez członków rodzin osób, które na skutek czynu niedozwolonego doznały ciężkiego

i trwałego uszczerbku na zdrowiu. Z perspektywy Rzecznika ostateczne rozstrzygnięcie tej kwestii jest wyjątkowo potrzebne zarówno z uwagi na społeczne znaczenie omawianego zagadnienia prawnego, jak i zapewnienie na przyszłość jednolitej linii orzecznictwa sądów powszechnych i praktyki likwidacji szkód. Zapewnienie jednolitości w tym obszarze jest istotne również w kontekście sygnalizowanego zarówno przez nadzór finansowy jak i Ministerstwo Sprawiedliwości powrotu do prac w zakresie standaryzacji wysokości zadośćuczynień za śmierć osoby najbliższej i w dalszej kolejności za stany wegetatywne, dla których podstawą odniesienia winno być, jako najbardziej obiektywne orzecznictwo sądowe.

2. Kolejną grupę, co prawda o zmniejszającej się w kolejnych latach skali, ale nadal występujących w praktyce obrotu niekorzystnych zjawisk z perspektywy konsumentów stanowią problemy w ubezpieczeniach inwestycyjnych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym tzw. „polisolokat”. Dotykają one w głównej mierze osób, które nie mogły skorzystać z rozwiązań wypracowanych przez Prezesa UOKiK z uwagi na uprzednie rozwiązanie niechcianej umowy. Problemem są też umowy oparte na skomplikowanych i niezrozumiałych dla konsumentów strukturach lub indeksach, które nie dość, że zawierały niedozwolone postanowienia to przyniosły olbrzymie straty w zainwestowanym przez konsumentów kapitale. Dostrzegając te problemy w okresie sprawozdawczym Rzecznik kontynuował uprzednio podjęte działania na ich rzecz. Prócz popularyzacji treści Raportów poświęconych pojawiającym się problemom w ubezpieczeniach na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Rzecznik prowadził szereg indywidualnych postępowań interwencyjnych, a także w ramach bezpośredniej pomocy konsumentom przygotował niemal 150 istotnych poglądów w sporach cywilnych z omawianego zakresu będących, jak pokazują wyniki postępowań sądowych istotnym wsparciem konsumentów na etapie postępowania sądowego.
3. W okresie sprawozdawczym, co zasługuje na podkreślenie, Rzecznik kontynuując działania sanacyjne w obszarze ubezpieczeń sprzętu elektronicznego, gdzie m.in. poprzez koordynujące działania samorządu ubezpieczeniowego widoczna jest poprawa. Prace te zaowocowały opublikowaniem na początku 2019 roku aneksu do raportu poświęconego praktykom zagranicznych zakładów ubezpieczeń w przekonaniu, że jego

kolejne opracowanie w omawianym zakresie pozwoli na dalszą redukcję problemów konsumenckich w tym segmencie rynku.

4. W roku 2019 nadal dominującym problemem dla klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego były kredyty hipoteczne indeksowane lub denominowane do waluty obcej, głównie CHF. Obecnie, po wyroku TSUE C-260/18 w sprawie P. Dziubak orzecznictwo powoli się stabilizuje. Rzecznik zauważa jednak, iż w tej tematyce powstaje nowy problem dotyczący żądań banków w przedmiocie wynagrodzenia za korzystanie z kapitału w sytuacji, gdy umowa kredytu hipotecznego została unieważniona. Rzecznik Finansowy przedstawił swoje stanowisko w tym względzie, z urzędu w sprawie P. Dziubak, kwestionując zasadność żądania takiego wynagrodzenia. Kwestia ta będzie podlegała monitorowaniu w roku 2020.
5. Przedmiotem szczegółowej analizy Rzecznika będzie wpływ zaprzestania publikacji wskaźnika referencyjnego wynikającego z wymogów rozporządzenia BMR na możliwość unieważnienia umowy.
6. Rzecznik Finansowy wykonując swoje ustawowe zadania dokonuje stałego monitoringu rynku bankowo-kapitałowego. W tym zakresie pewne kategorie problemów, które wystąpiły w roku 2019 będą wymagały dalszej obserwacji oraz działań Rzecznika Finansowego w przyszłych okresach sprawozdawczych, nie tylko w ramach podejmowania interwencji w indywidualnych sprawach, przedstawiania istotnego poglądy dla sprawy w postępowaniach sądowych, ale również działań Rzecznika o charakterze systemowego oddziaływania na rynek. W okresie sprawozdawczym dokonując analizy wpływających do Rzecznika Finansowego wniosków o podjęcie działań, wydanie istotnego poglądu dla sprawy, zapytań mailowych i telefonicznych, oraz na podstawie obserwacji pod kątem występowania nieprawidłowości na rynku mogących naruszyć interesy klientów, Rzecznik podejmował szereg działań bieżących i prewencyjnych poprzez współpracę z innymi instytucjami, składającymi się na system organów ochrony konsumentów rynku finansowego tj. UOKiK czy KNF, organów ścigania, bądź występował do uprawnionych organów z postulatami dokonania zmian legislacyjnych w obszarze funkcjonowania podmiotów rynku finansowego.
7. Opierając się na pozyskanych w ramach bieżącej pracy informacji Rzecznik będzie nadal informował o dostrzeżonych nieprawidłowościach zarówno organy

nadzoru i kontroli oraz organy ścigania, co ma nie tylko wymiar prewencyjny, ale ma przede wszystkim służyć wyeliminowaniu z rynku patologicznych zachowań. Rzecznik również będzie informował opinię publiczną o dostrzeżonych nieprawidłowościach za pośrednictwem mediów, co stanowi równocześnie realizację misji edukacyjno-informacyjnej na rzecz budowy większej świadomości konsumentów. Rzecznik stawia sobie za cel monitorowanie całego rynku finansowego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Rzecznik będzie również występował z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego, pozostając przy tym otwartym na współpracę ze wszystkimi organami, które działają w zakresie ochrony konsumentów oraz mają wpływ na kształtowanie procesów w podmiotach rynku finansowego.

8. Odnosząc się do postępowań mediacyjnych pozasądowych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym liczba wniosków spadła, jak również zmieniła się wewnętrzna struktura. Dane wskazują na znaczną przewagę wpływu wniosków dotyczących sektora ubezpieczeń, w przeciwieństwie do 2018 roku, w którym wpływ wniosków dotyczących sektora ubezpieczeniowego i bankowo-kapitałowego był niemal na równym poziomie. W roku sprawozdawczym wnioski z zakresu tematyki bankowo – kapitałowej stanowiły niespełna 1/3 ogólnej liczby wpływających wniosków.

Odnosząc się do postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym należy stwierdzić, że Rzecznik Finansowy wciąż stoi przed wyzwaniem, jakim jest stabilizacja struktur osobowych oraz usprawnienie procedur pozwalających na efektywne prowadzenie postępowań. Zatrzymanie wzrostu liczby wpływających wniosków pozwala prognozować, że stabilizacja ta będzie możliwa, choć z uwagi na wciąż trudny do przewidzenia w dłuższym okresie napływ wniosków, nadal wskazane jest zachowanie ostrożności w prowadzeniu polityki kadrowej.

Mimo znacznego wpływu wniosków w latach 2017 i 2018, w roku 2019 udało się skrócić średni czas prowadzenia postępowania - średnio do 375 dni. Przy czym 50% wszczętych spraw kończy się w okresie do 331 dni. Rzecznik zdaje sobie sprawę, że czas ten jest zbyt długi dla urzeczywistnienia celu postępowania prowadzonego przy Rzeczniku, jako metody pozasądowego

rozwiązywania sporów, niemniej jest on uzależniony od bardzo wielu czynników w tym takich, które nie zależą od Rzecznika. Za istotny czynnik mogący wpłynąć na skrócenie czasu trwania postępowań Rzecznik uznaje dalsze ich usprawnienie poprzez eliminowanie tradycyjnego obiegu dokumentów (dokumentów papierowych przesyłanych pocztą tradycyjną) na rzecz obiegu elektronicznego, co jest formą komunikacji preferowaną przez dużą część klientów. Istotnym usprawnieniem byłoby także umożliwienie sporządzania opinii kończącej postępowanie na wniosek strony po zakończeniu postępowania.

9. Rzecznik Finansowy wciąż dostrzega dużą potrzebę prowadzenia działań edukacyjnych i informacyjnych na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. W postępowaniach polubownych Rzecznik dostrzega, bowiem płaszczyznę szybkiego i relatywnie niedrogiego, ostatecznego rozwiązywania sporów i samodzielnego ukształtowania przez strony stabilnej relacji na przyszłość w tych sprawach, w których zarówno wydźwięk społeczny, jak i stan prawny jest szczególnie skomplikowany a droga sądowego dochodzenia roszczeń jest długa, kosztowna, zaś wynik może nie być satysfakcjonujący dla żadnej ze stron. Czteroletnie doświadczenie w prowadzeniu postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów wskazuje, że ten atut pozasądowego postępowania jest wciąż niedoceniany zarówno przez klientów, jak i podmioty rynku finansowego.
10. Nadal dostrzegalny jest również niewystarczający poziom wiedzy na temat zasad, jakimi kieruje się postępowanie polubowne, co dotyczy w szczególności niezależności i bezstronności Rzecznika Finansowego oraz poufności postępowania, a także na temat procedury regulującej to postępowanie. Dotyczy to również profesjonalnych pełnomocników, w tym adwokatów i radców prawnych. Stąd też Rzecznik widzi konieczność kierowania skonkretyzowanych działań edukacyjnych do tej grupy uczestników postępowania.
11. Temat zbyt długiego, w odczuciu niektórych klientów, czasu załatwiania realizowania spraw dotyczy nie tylko spraw polubownych, ale także interwencyjnych w odczuciu niektórych klientów. Przeciętny czas od wpływu wniosku do wystąpienia z interwencją mógł wynosić nawet ponad 40 dni.

Dostrzegalne jest, że wyodrębnia się grupa spraw o skomplikowanym charakterze i wielowątkowej strukturze wymagających ponadprzeciętnego zaangażowania w prowadzonych postępowaniach interwencyjnych. Nierzadko wymaga to wielokrotnego występowania Rzecznika do podmiotów rynku finansowego o wyjaśnienia i informacje oraz dokumenty. Zgodnie z art. 31 ustawy o Rzeczniku, podmiot rynku finansowego, który otrzymał od Rzecznika wnioski w sprawach objętych zakresem jego działalności jest obowiązany nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku poinformować Rzecznika o podjętych działaniach lub o zajętych stanowisku oraz przekazać żądane dokumenty. Zgodnie z tym przepisem podmioty udzielają odpowiedzi Rzecznikowi z pełnym lub niemal pełnym wykorzystaniem ustawowego terminu 30 dni. Również po stronie klientów, w których imieniu Rzecznik prowadzi postępowania interwencyjne, obserwuje się wzrost świadomości naszego klienta skutkujący zgłaszaniem Rzecznikowi dodatkowych pytań i próśb o wykładnię przepisów prawa w ich sprawach. W przypadku kilku podmiotów z rynku finansowego Rzecznik odnotował znaczące opóźnienia w udzielaniu odpowiedzi na wystąpienia w indywidualnych sprawach. Wobec tych podmiotów Rzecznik skorzystał z możliwości nałożenia kary pieniężnej lub prowadzi postępowanie mające na celu jej nałożenie opóźnienia w udzielaniu odpowiedzi na wystąpienia w indywidualnych sprawach. Wobec tych podmiotów Rzecznik skorzystał z możliwości nałożenia kary pieniężnej lub prowadzi postępowanie mające na celu jej nałożenie.

12. Przeprowadzona pod koniec 2019 r. diagnoza działalności Biura Rzecznika Finansowego wskazała na potrzebę wprowadzenia nowych rozwiązań zarówno w sferze organizacji, jak i zmiany przyjętych pewnych priorytetów w prowadzonej polityce pro klienckiej. Strategicznym celem działań Rzecznika jest optymalizacja procesów związanych ze wsparciem klientów rynku finansowego przy założeniu przyspieszenia reakcji na problemy sygnalizowane przez obywateli. Między innymi chodzi tu o zidentyfikowanie działalności informacyjnej i edukacyjnej, jako elementu prewencji przed stosowaniem nieprawidłowych praktyk przez niektóre podmioty finansowe. Tutaj duże znaczenie będzie miała rozwijająca się działalność Rady Edukacji Finansowej. Obsługę i realizację zadań Rady Edukacji Finansowej zapewnia Biuro Rzecznika Finansowego. Ponadto przedstawiciel Rzecznika jest członkiem

Rady. Razem z Radą Edukacji Finansowej utworzony został Fundusz Edukacji Finansowej (FEF), który będzie finansował działania związane z popularyzowaniem wiedzy finansowej. Wśród nich zaplanowane zostało m.in. opracowywanie i organizacja kampanii oraz programów edukacyjnych w zakresie zwiększania świadomości finansowej społeczeństwa oraz popularyzowanie wiedzy na temat rynku finansowego i jego zagrożeń np. poprzez wydawanie publikacji poświęconych temu tematowi. Środki Funduszu będą pochodzić przede wszystkim z kar pieniężnych nakładanych przez KNF oraz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta. Zgromadzonymi pieniędzmi zarządzać będzie Rzecznik Finansowy na wniosek Rady. To właśnie Rada Edukacji Finansowej ma być odpowiedzialna za wyznaczenie sposobów realizacji zadań Funduszu.