



**Rzecznik  
Finansowy**

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**Załącznik**

**do**

**Sprawozdania z działalności Rzecznika Finansowego za 2019 r. oraz uwag  
o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku  
finansowego**

Dane statystyczne

Podejmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy  
wsparcia klientów podmiotów rynku finansowego



WARSZAWA MARZEC 2020

Spis treści:

	Nr strony
<b>Część 1</b>	
<b>Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo – emerytalnego</b>	
Tabl. 1.1.	Wnioski z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. 6
Tabl. 1.2.	Źródło wpływu wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r. 6
Tabl. 1.3.	Tematyka wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r. 7
Tabl. 1.4.	Zarzuty zawarte we wnioskach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r. 9
Tabl. 1.5.	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r. 10
Tabl. 1.6.	Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja 11
Tabl. 1.7.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2019 r.) 12
Tabl. 1.8.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu I 14
Tabl. 1.9.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2019 r.) 15
Tabl. 1.10.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu II 17
Tabl. 1.11.	Wnioski z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. z podziałem na poszczególne podmioty 18

Tabl. 1.12.	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.	18
Tabl. 1.13.	Porady telefoniczne z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielone w 2019 r.	19
Tabl. 1.14.	Tematyka porad telefonicznych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielonych w 2019 r.	19
Tabl. 1.15.	Porady telefoniczne z zakresu rynku emerytalnego udzielone w 2019 r. z podziałem na poszczególne podmioty	21
Tabl. 1.16.	Tematyka porad kierowanych do Rzecznika Finansowego drogą elektroniczną w 2019 z zakresu ubezpieczeń gospodarczych oraz zabezpieczenia emerytalnego	21
Tabl. 1.17.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r.	22
Tabl. 1.18.	Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.	22
Tabl. 1.19.	Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.	23
Tabl. 1.20.	Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.	24
Tabl. 1.21.	Tryb rozpatrywania wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.	24
Tabl. 1.22.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I	25
Tabl. 1.23.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II	26

<b>Część 2</b>	<b>Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów rynku bankowo- kapitałowego</b>	
Tabl. 2.1.	Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.	28
Tabl. 2.2	Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.	28
Tabl. 2.2.1	Podział wniosków dotyczących kredytów w 2019 r.	29
Tabl. 2.3	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego, złożonych w 2019 r.	29
Tabl. 2.3.1	Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja	30
Tabl. 2.4	Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2019 r.	30
Tabl. 2.5	Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo– kapitałowego, złożonych w 2019 r. w odniesieniu do udziału w rynku	31
Tabl. 2.5.1	Banki w formie spółek akcyjnych, banki spółdzielcze, instytucje kredytowe oraz instytucje finansowe działające transgranicznie	31
Tabl. 2.5.2	Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe	34
Tabl. 2.5.3	Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	35
Tabl. 2.5.4	Domy maklerskie	36
Tabl. 2.5.5	Krajowe Instytucje Płatnicze	37
Tabl. 2.5.6	Instytucje pożyczkowe	37
Tabl. 2.6	Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowo- kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2019 r.	40

***Część 1 Podejmowane przez Rzecznika interwencje,  
udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów  
rynku ubezpieczeniowo - emerytalnego***

**Tabl. 1.1. Wnioski z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	<b>Ogółem</b>	<b>12 780</b>	<b>100,0</b>
2.	Dział I – Ubezpieczenia na życie	4242	33,2
3.	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	8522	66,7
4.	Pośrednicy ubezpieczeniowi	9	0,1
5.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	7	0,1

**Tabl. 1.2. Źródło wpływu wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

Lp.	Wpływ wniosków	Liczba	Procent
1.	<b>Ogółem</b>	<b>12 780</b>	<b>100,0</b>
2.	Bezpośrednio od wnioskodawców	10 419	81,5
	Dział I	3647	28,5
	Dział II	6760	52,9
	Pośrednicy ubezpieczeniowi	6	0,0
	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	6	0,0
3.	Za pośrednictwem:	2361	18,5
	Dział I	595	4,7
	Dział II	1762	13,8
	Pośrednicy ubezpieczeniowi	3	0,0
	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	1	0,0
a.	pełnomocników (ogółem),	2214	17,3
b.	innych podmiotów (ogółem):	147	1,2
	- Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw,	54	0,4
	- Biura Rzecznika Praw Obywatelskich,	2	0,0
	- Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów,	77	0,6
	- innych instytucji.	14	0,1

**Tabl. 1.3. Tematyka wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

Tematyka	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>12 780</b>	<b>100,0</b>
<b>DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie</b>	<b>4242</b>	<b>33,2</b>
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	23	0,2
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	4219	33,0
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	2922	22,9
- Ubezpieczenia na życie	712	5,5
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	559	4,4
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	13	0,1
- Ubezpieczenia rentowe	8	0,1
- Brak danych	5	0,0
<b>Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe</b>	<b>8522</b>	<b>66,7</b>
Ubezpieczenia komunikacyjne:	4527	35,4
- OC	3619	28,3
- AC	557	4,4
- NNW kierowcy i pasażerów	56	0,4
- Assistance	43	0,3
- Ubezpieczenia szyb samochodowych	9	0,1
- Zielona Karta	8	0,1
- Ubezpieczenia kosztów usunięcia awarii elementów pojazdu	2	0,0
- Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	141	1,1
- UFG (dot. likwidacji szkód)	38	0,3
- UFG (kary i regres)	54	0,4
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1660	13,0
- OC przedsiębiorcy	1399	10,9
- OC w życiu prywatnym	152	1,2
- OC wykonywanego zawodu	79	0,6
- OC przewoźnika	29	0,2
- OC statków powietrznych i morskich	1	0,0
Ubezpieczenia mienia:	712	5,6
- Ubezpieczenia mienia osób fizycznych	620	4,9
- Ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw	69	0,5
- Assistance	19	0,1
- Ubezpieczenia cargo	4	0,0
Ubezpieczenia NNW:	497	3,9
- Ubezpieczenia NNW	412	3,2
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	85	0,7
Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, tablety oraz inne urządzenia)	336	2,6

Tematyka	Liczba	Procent
Ubezpieczenia rolne:	291	2,3
- Ubezpieczenia upraw	98	0,8
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	92	0,7
- OC rolników	71	0,6
- Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych	14	0,1
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	10	0,1
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych	5	0,0
- UFG (dot. likwidacji szkód)	1	0,0
Ubezpieczenia turystyczne:	211	1,7
- Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	75	0,6
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	51	0,4
- Ubezpieczenia bagażu	43	0,3
- Ubezpieczenia NNW	20	0,2
- Ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu	10	0,1
- Ubezpieczenia kosztów leczenia dla cudzoziemców	6	0,0
- Assistance	6	0,0
Ubezpieczenia kredytu i innych produktów bankowych:	21	0,2
- Ubezpieczenia kredytu	16	0,1
- Ubezpieczenia kart płatniczych i kont osobistych	4	0,0
- Ubezpieczenia niskiego wkładu	1	0,0
Gwarancje ubezpieczeniowe	16	0,1
Regresy (dot. pozostałych szkód)	15	0,1
Ubezpieczenia ryzyk finansowych	11	0,1
Ubezpieczenia zdrowotne	6	0,0
Ubezpieczenia ochrony prawnej	6	0,0
Ubezpieczenia maszyn budowlanych	6	0,0
Casco statków powietrznych i morskich	3	0,0
Assistance (dot. pozostałych ubezpieczeń)	3	0,0
Ubezpieczenia ryzyk budowlanych	3	0,0
Ubezpieczenia dziennego pobytu szpitalnego	2	0,0
Brak danych	196	1,5
Działalność pośredników ubezpieczeniowych	9	0,1
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	7	0,1



**Tabl. 1.4. Zarzuty zawarte we wnioskach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	<b>Ogółem</b>	<b>12 780</b>	<b>100,0</b>
2.	Oddalenie roszczenia Dział I Dział II	6078 2357 3721	47,6 18,5 29,1
3.	Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia Dział I Dział II	4224 1074 3150	33,1 8,4 24,7
4.	Składki: Dział I - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki Dział II - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki (dot. ubezpieczeń komunikacyjnych) - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki (dot. pozostałych ubezpieczeń)	890 211 679 626 53	7,0 1,7 5,3 4,9 0,4
5.	Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym Dział I Dział II	367 32 335	2,9 0,3 2,6
6.	Zaniżona wartość wykupu polisy Dział I	297	2,3
7.	Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych Dział II	201	1,6
8.	Utrudnienia wglądu w akta szkodowe Dział I Dział II	177 96 81	1,4 0,8 0,6
9.	Procedury stosowane przez ZU Dział I Dział II	150 15 135	1,2 0,1 1,1
10.	Odmowa kontynuacji ubezpieczenia Dział I Dział II	55 32 23	0,4 0,2 0,2
11.	Nieprawidłowe zarządzanie polisą Dział I	28	0,2
12.	Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych Dział I Dział II	24 5 19	0,2 0,0 0,2
13.	Zmiana o.w.u. w trakcie trwania umowy Dział I Dział II	19 13 6	0,2 0,1 0,0
14.	Zmiana sumy ubezpieczenia Dział I Dział II	14 4 10	0,1 0,0 0,1
15.	Odmowa wykupu wartości polisy Dział I	10	0,1
16.	Opieszałość w wykupie polisy Dział I	7	0,1

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
17.	Inne przyczyny wniosku	156	1,2
	Dział I	38	0,3
	Dział II	118	0,9
18.	Brak wyraźnej przyczyny wniosku	67	0,5
	Dział I	23	0,2
	Dział II	44	0,3
19.	Działalność pośredników ubezpieczeniowych	9	0,1
20.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	7	0,1

**Tabl. 1.5. Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
<b>1.</b>	<b>Ogółem</b>	<b>12 780</b>	<b>100,0</b>
2.	Podjęcie interwencji	11 056	86,5
	Dział I	3773	29,5
	Dział II	7281	57,0
	Pośrednicy ubezpieczeniowi	2	0,0
3.	Niepodjęcie interwencji	1692	13,2
	- udzielenie wyjaśnień, o które zwracał się wnioskodawca lub gdy stwierdzono brak przesłanek formalno-prawnych do interwencji Rzecznika,	427	3,3
	- przesłanie skargi do wiadomości Rzecznika Finansowego bez wyraźnej prośby o interwencję,	158	1,2
	- niekompletność dokumentacji,	82	0,6
	- wycofanie wniosku,	27	0,2
	- klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego,	775	6,1
	- wnioskodawca nie jest klientem podmiotu rynku finansowego.	223	1,8
4.	Ponowna analiza	32	0,3
	Dział I	8	0,1
	Dział II	24	0,2

**Tabl. 1.6. Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja**

<b>Lp.</b>	<b>Podjęte działania</b>	<b>Liczba</b>	<b>Procent</b>
1.	Podjęcie interwencji	11 056	100,0
1.1	<b>Sprawy w toku:</b>	<b>2086</b>	<b>18,9</b>
	Dział I	672	6,1
	Dział II	1413	12,8
	Pośrednicy ubezpieczeniowi	1	0,0
1.2	<b>Sprawy zakończone, w tym:</b>	<b>8970</b>	<b>81,1</b>
1.2.1	Uznanie zasadności wniosku	2009	22,4
	Dział I	520	5,8
	Dział II	1489	16,6
1.2.2	Wynik negatywny	6575	73,3
	Dział I	2475	27,6
	Dział II	4099	45,7
	Pośrednicy ubezpieczeniowi	1	0,0
1.2.3	Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	386	4,3
	Dział I	106	1,2
	Dział II	280	3,1

**Tabl. 1.7. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2019 r.)<sup>a</sup>**

Lp.	Podmioty rynku finansowego <sup>b</sup> dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2019 r.) <sup>a</sup>
1.	<b>Ogółem</b>	<b>4169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
2.	PZU Życie S.A.	2611	62,6	39,9
3.	Generali Życie TU S.A.	195	4,7	3,8
4.	AXA ŻYCIE TU S.A.	190	4,6	3,2
5.	TUnŻ WARTA S.A.	155	3,7	4,6
6.	Compensa TU na Życie S.A. VIG	124	3,0	4,2
7.	Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	106	2,5	1,1
8.	TU na Życie Europa S.A.	105	2,5	2,3
9.	TU Allianz Życie Polska S.A.	102	2,4	2,8
10.	Open Life TU Życie S.A.	97	2,3	5,8
11.	NATIONALE - NEDERLANDEN TUnŻ S.A.	87	2,1	7,1
12.	AVIVA TU na Życie S.A.	78	1,9	8,8
13.	STU na Życie Ergo Hestia S.A.	52	1,2	1,7
14.	METLIFE TUnŻIR S.A.	51	1,2	4,1
15.	UNIQA TU na Życie S.A.	49	1,2	0,5
16.	AEGON TU na Życie S.A.	29	0,7	1,8
17.	PKO ŻYCIE TU S.A.	25	0,6	2,6

Lp.	Podmioty rynku finansowego <sup>b</sup> dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2019 r.) <sup>a</sup>
18.	Signal Iduna Życie Polska TU S.A.	23	0,6	0,2
19.	UNUM Życie TUIR S.A.	23	0,6	1,4
20.	TU na Życie Cardif Polska S.A.	20	0,5	1,0
21.	WTUŻiR Concordia Capital S.A. <sup>c</sup> (stan na dzień 31.10.2019 r.)	19	0,5	0,3
22.	POCZTOWE TUnŻ S.A.	15	0,4	0,3
23.	SALTUS TU Życie S.A.	10	0,2	0,3
24.	TU INTER – ŻYCIE Polska S.A.	2	0,0	0,1
25.	Santander Aviva TU na Życie S.A.	1	0,0	1,9
26.	MACIF Życie TUW	x	x	0,1
27.	TUW Rejent – Life	x	x	0,1

<sup>a</sup> Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2019, [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).

<sup>b</sup> Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce

<sup>c</sup> W dniu 31.10.2019 r. WTUŻiR Concordia Capital S.A. połączyła się z Generali Życie TU S.A.

**Tabl. 1.8. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu I**

Lp.	Podmioty rynku finansowego dział I	Liczba wniosków
1.	<b>Ogółem</b>	<b>73</b>
2.	<b>Oddziały zagranicznych ZU w Polsce:</b> - SOGECAP S.A. Oddział w Polsce - Prudential International Assurance plc SA Oddział w Polsce - CALI Europe S.A. Oddział w Polsce - Prevoir–Vie Groupe Prevoir S.A. Oddział w Polsce	50  38 7 4 1
3.	Zagraniczne ZU	12
4.	Brak wskazania nazwy ZU	11

**Tabl. 1.9. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2019 r.)<sup>a</sup>**

Lp.	Podmioty rynku finansowego <sup>b</sup> dział II	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków dział II	Udział ZU w rynku działu II w procentach (stan na 30.09.2019 r.) <sup>a</sup>
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
1.	<b>Ogółem</b>	<b>7786</b>	<b>4138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
2.	PZU S.A.	2369	1346	30,4	30,2
3.	STU Ergo Hestia S.A.	961	623	12,3	15,2
4.	TUiR WARTA S.A.	696	390	8,9	14,4
5.	TU Compensa S.A. VIG	471	200	6,0	4,2
6.	UNIQA TU S.A.	449	128	5,8	2,8
7.	AXA Ubezpieczenia TUiR S.A.	391	271	5,0	4,7
8.	TUiR Allianz Polska S.A.	384	190	4,9	4,9
9.	Link 4 TU S.A.	373	342	4,8	2,5
10.	TU INTERRISK S.A. VIG	360	129	4,6	3,3
11.	Generali TU S.A.	345	211	4,4	3,9
12.	WIENER TU S.A. VIG (poprzednia nazwa Gothaer TU S.A.)	198	83	2,5	2,0
13.	TUW TUW	182	101	2,3	1,3
14.	TUZ TUW	104	50	1,3	0,6
15.	Pocztowe TUW	92	14	1,2	0,5
16.	AVIVA TU Ogólnych S.A.	86	39	1,1	1,1
17.	Concordia Polska TUW (od 02.01.2020 r. - Concordia Polska T.U. S.A.)	64	18	0,8	0,8
18.	SALTUS TUW	64	x	0,8	0,6
19.	TU Europa S.A.	61	2	0,8	0,8

Lp.	Podmioty rynku finansowego <sup>b</sup> dział II	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków dział II	Udział ZU w rynku działu II w procentach (stan na 30.09.2019 r.) <sup>a</sup>
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
20.	TU INTER Polska S.A.	37	x	0,5	0,3
21.	TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych	37	1	0,5	1,0
22.	Signal Iduna Polska TU S.A.	17	x	0,2	0,2
23.	PKO TU S.A.	14	x	0,2	1,6
24.	TUW Cuprum	13	x	0,2	1,2
25.	Santander Aviva TU S.A.	8	x	0,1	0,3
26.	Credit Agricole TU S.A.	4	x	0,1	0,1
27.	D.A.S. TU Ochrony Prawnej S.A.	2	x	0,0	0,0
28.	Nationale - Nederlanden TU S.A.	2	x	0,0	0,1
29.	TU Euler Hermes S.A.	1	x	0,0	0,9
30.	POLSKI GAZ TUW	1	x	0,0	0,2
31.	KUKE S.A.	x	x	x	0,2
32.	TU ZDROWIE S.A.	x	x	x	0,1
33.	TUiR Partner S.A.	x	x	x	0,0
34.	TUW Medicum	x	x	x	0,0

<sup>a</sup> Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2019, [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).

<sup>b</sup> Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce



**Tabl. 1.10. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu II**

Lp.	Podmioty rynku finansowego dział II	Liczba wniosków	
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych
1.	<b>Ogółem</b>	<b>736</b>	<b>389</b>
2.	<b>Oddziały zagranicznych ZU w Polsce:</b>	137	30
	- Balcia Insurance SE Oddział w Polsce	36	29
	- Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce	30	1
	- AWP P&C S.A. Oddział w Polsce	22	x
	- Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce	16	x
	- ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce (poprzednia nazwa Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce)	15	x
	- Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce	9	x
	- Chubb European Group SE Oddział w Polsce	3	x
	- SOGECAP S.A. Oddział w Polsce	3	x
	- AEGON Magyarorszag Altalanos Biztosito S.A. - Oddział w Polsce	1	x
	- London General Insurance Company Ltd. Oddział w Polsce	1	x
	- SOGESSUR Societe Anonyme Oddział w Polsce	1	x
3.	Zagraniczne ZU	412	205
4.	UFG	94	93
5.	Reprezentanci do spraw roszczeń na terenie Polski nie będący ZU	50	45
6.	PBUK	1	1
7.	Brak wskazania nazwy ZU	42	15

**Tabl. 1.11. Wnioski z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. z podziałem na poszczególne podmioty**

Lp.	Podmiot	Liczba	Procent
1.	<b>Ogółem</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
2.	ZUS	32	53,3
3.	OFE	20	33,3
4.	INNE	1	1,7
5.	DFE	3	5,0
6.	IKZE	4	6,7

**Tabl. 1.12. Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	<b>Ogółem</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>
2.	Podjęcie interwencji	7	11,7
3.	Niepodjęcie interwencji	53	88,3
	Przyczyny niepodjęcia interwencji		
	- odmowa podjęcia czynności wyjaśniających	33	55,0
	- udzielenie wyjaśnień merytorycznych	17	28,3
	- odmowa ze względu na brak złożonej reklamacji do podmiotu rynku finansowego	1	1,7
	- prośba o dodatkowe dokumenty	1	1,7
	- wniosek przekazany wg właściwości	1	1,7

**Tabl. 1.13. Porady telefoniczne z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielone w 2019 r.**

Lp.	Porady	Liczba	Procent
1.	<b>Ogółem</b>	<b>14 648</b>	<b>100,0</b>
2.	Dział I - Ubezpieczenia na życie	1948	13,3
3.	Dział II - Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	12 206	83,3
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	494	3,4

**Tabl. 1.14. Tematyka porad telefonicznych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielonych w 2019 r.**

Tematyka	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>14 648</b>	<b>100,0</b>
<b>DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie</b>	<b>1948</b>	<b>13,3</b>
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	7	0,0
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	1941	13,3
- Ubezpieczenia na życie	912	6,2
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	756	5,2
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	238	1,6
- Ubezpieczenia rentowe	9	0,1
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	4	0,0
- Brak wskazania rodzaju ubezpieczenia	22	0,2
<b>Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe</b>	<b>12 206</b>	<b>83,3</b>
Ubezpieczenia komunikacyjne:	8313	56,8
- OC	7269	49,6
- AC	929	6,4
- Assistance	54	0,4
- NNW kierowcy i pasażerów	36	0,2
- Zielona Karta	25	0,2
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1517	10,3
- OC przedsiębiorcy	511	3,5
- OC zarządcy drogi	433	3,0
- OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości	190	1,3
- OC w życiu prywatnym	162	1,1
- OC wykonywanego zawodu	79	0,5
- OC lekarzy/szpitali	61	0,4
- OC przewoźnika	41	0,3
- OC pozostałe	37	0,2
- OC innych pojazdów	3	0,0

Tematyka	Liczba	Procent
Ubezpieczenia mienia:	1193	8,1
- Ubezpieczenia mieszkania/domu	674	4,6
- Ubezpieczenia mienia ruchomego	497	3,4
- Assistance	11	0,1
- Ubezpieczenia mienia w transporcie	7	0,0
- Ubezpieczenia maszyn	4	0,0
Ubezpieczenia NNW:	325	2,2
- Ubezpieczenia NNW	230	1,6
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	95	0,6
Ubezpieczenia turystyczne:	241	1,6
- 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 NNW	35	0,2
- Ubezpieczenia kosztów transportu do kraju	17	0,1
- Ubezpieczenia OC	5	0,0
Ubezpieczenia rolne:	196	1,3
- OC rolników	81	0,6
- Ubezpieczenia upraw	51	0,3
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	44	0,3
- Dobrowolne ubezpieczenia mienia w gospodarstwie rolnym	14	0,1
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	5	0,0
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym	1	0,0
Ubezpieczenia kredytu	89	0,6
Ubezpieczenia kosztów leczenia	10	0,1
Gwarancje ubezpieczeniowe	5	0,0
Ubezpieczenia ochrony prawnej	4	0,0
Ubezpieczenia od ryzyka utraty pracy	3	0,0
Ubezpieczenia operacji	3	0,0
Ubezpieczenia kart płatniczych	2	0,0
Ubezpieczenia prywatnego leczenia	2	0,0
Ubezpieczenia dziennego pobytu w szpitalu	1	0,0
Ubezpieczenia należności handlowych	1	0,0
Brak wskazania rodzaju ubezpieczenia	301	2,1
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	494	3,4

**Tabl. 1.15. Porady telefoniczne z zakresu rynku emerytalnego udzielone w 2019 r. z podziałem na poszczególne podmioty**

Lp.	Podmiot	Liczba	Procent
1.	<b>Ogółem</b>	<b>115</b>	<b>100</b>
2.	OFE	74	64,3
3.	IKE/IKZE	21	18,3
4.	ZUS/KRUS	14	12,2
5.	PPE	5	4,3
6.	DFE	1	0,9

**Tabl. 1.16. Tematyka porad kierowanych do Rzecznika Finansowego drogą elektroniczną w 2019 z zakresu ubezpieczeń gospodarczych oraz zabezpieczenia emerytalnego**

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	<b>Ogółem</b>	<b>3913</b>	<b>100,0</b>
2.	Ubezpieczenia komunikacyjne	2017	51,6
3.	Ubezpieczenia na życie	490	12,5
4.	Ubezpieczenie mienia	346	8,8
5.	OC (pozostałe)	328	8,4
6.	Ubezpieczenie NNW	176	4,5
7.	Ubezpieczenia kredytu, kart płatniczych i kont osobistych	20	0,5
8.	Ubezpieczenia rolne	36	0,9
9.	Ubezpieczenia turystyczne	99	2,5
10.	Inne ubezpieczenia	30	0,8
11.	Zabezpieczenie emerytalne (informacje ogólne dot. OFE, interpretacja przepisów)	54	1,4
12.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	81	2,1
13.	Brak danych umożliwiających określenie rodzaju ubezpieczenia	236	6,0

**Tabl. 1.17. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	<b>Ogółem</b>	<b>245</b>	<b>100,0</b>
2.	Dział I – Ubezpieczenia na życie	175	71,4
3.	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	67	27,3
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	3	1,2

**Tabl. 1.18. Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

Lp.	Źródło wpływu wniosków	Liczba	Procent
1.	<b>Ogółem</b>	<b>245</b>	<b>100,0</b>
2.	Bezpośrednio od powoda	48	19,6
3.	Za pośrednictwem pełnomocnika powoda	167	68,2
4.	Bezpośrednio z sądu	30	12,2

**Tabl. 1.19. Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

<b>Tematyka wniosków</b>	<b>Liczba</b>	<b>Procent</b>
<b>Ogółem</b>	<b>245</b>	<b>100,0</b>
<b>DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie</b>	<b>175</b>	<b>71,4</b>
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	162	66,1
- Ubezpieczenia na życie	6	2,4
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	5	2,0
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	1	0,4
- Brak danych	1	0,4
<b>Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe</b>	<b>67</b>	<b>27,3</b>
Ubezpieczenia komunikacyjne:	46	18,8
- OC	35	14,3
- AC	9	3,7
- UFG (kary i regres)	2	0,8
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	6	2,4
- OC przedsiębiorcy	4	1,6
- OC wykonywanego zawodu	2	0,8
Ubezpieczenie NNW	5	2,0
Ubezpieczenia rolne:	4	1,6
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	3	1,2
- OC rolników	1	0,4
Ubezpieczenia turystyczne:	2	0,8
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	1	0,4
- Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	1	0,4
Ubezpieczenia kredytu	1	0,4
Ubezpieczenie mienia osób fizycznych	1	0,4
Brak danych	2	0,8
<b>Brak właściwości Rzecznika Finansowego</b>	<b>3</b>	<b>1,2</b>

**Tabl. 1.20. Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
<b>1.</b>	<b>Ogółem</b>	<b>245</b>	<b>100,0</b>
2.	Opłaty pobierane za rezygnację z umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. Dział I	160	65,3
3.	Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia Dział I	42	17,1
	Dział II	2	0,8
		40	16,3
4.	Oddalenie roszczenia Dział I	26	10,6
	Dział II	10	4,1
		16	6,5
5.	Wezwanie do zapłaty składki Dział II	5	2,0
6.	Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych Dział II	2	0,8
7.	Interpretacja zapisów OWU i Regulamin Dział I	2	0,8
8.	Regres ubezpieczeniowy Dział II	1	0,4
9.	Inne przyczyny wniosku Dział II	2	0,8
10.	Brak wyraźnej przyczyny wniosku Dział I	2	0,8
	Dział II	1	0,4
		1	0,4
11.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	3	1,2

**Tabl. 1.21. Tryb rozpatrywania wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
<b>1.</b>	<b>Ogółem</b>	<b>245</b>	<b>100,0</b>
2.	Przedstawiono oświadczenie zawierające istotny dla sprawy pogląd	179	73,1
3.	Nie przedstawiono oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd	66	26,9



**Tabl. 1.22. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I**

<b>Lp.</b>	<b>Podmioty rynku finansowego działu I, na które wpłynęły wnioski o pogląd</b>	<b>Liczba wniosków</b>	<b>Procent ogólnej liczby wniosków z zakresu działu I</b>
<b>1.</b>	<b>Ogółem</b>	<b>175</b>	<b>100,0</b>
2.	TU na Życie Europa S.A.	40	22,9
3.	Open Life TU Życie S.A.	30	17,1
4.	NATIONALE -NEDERLANDEN TUnŻ S.A.	29	16,6
5.	AVIVA TU na Życie S.A.	24	13,7
6.	Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	11	6,3
7.	AXA ŻYCIE TU S.A.	8	4,6
8.	Generali Życie TU S.A.	8	4,6
9.	PZU Życie S.A.	5	2,9
10.	Compensa TU na Życie S.A. VIG	4	2,3
11.	TU Allianz Życie Polska S.A.	3	1,7
12.	METLIFE TUnŻiR S.A.	3	1,7
13.	TUnŻ WARTA S.A.	3	1,7
14.	AEGON TU na Życie S.A.	2	1,1
15.	TU na Życie Cardif Polska S.A.	2	1,1
16.	PKO ŻYCIE TU S.A.	2	1,1
17.	SOGECAP S.A. Oddział w Polsce	1	0,6

**Tabl. 1.23. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2019 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II**

<b>Lp.</b>	<b>Podmioty rynku finansowego działu II, na które wpłynęły wnioski o pogląd</b>	<b>Liczba wniosków</b>	<b>Procent ogólnej liczby wniosków z zakresu działu II</b>
1.	<b>Ogółem</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>
2.	PZU S.A.	25	37,3
3.	STU Ergo Hestia S.A.	9	13,4
4.	TUiR WARTA S.A.	6	9,0
5.	TUiR Allianz Polska S.A.	3	4,5
6.	AXA Ubezpieczenia TUiR S.A.	2	3,0
7.	TU Compensa S.A. VIG	2	3,0
8.	Generali TU S.A.	2	3,0
9.	TU INTERRISK S.A. VIG	2	3,0
10.	Link 4 TU S.A.	2	3,0
11.	UNIQA TU S.A.	2	3,0
12.	TUW TUW	2	3,0
13.	AVIVA TU Ogólnych S.A.	1	1,5
14.	Santander Aviva TU S.A.	1	1,5
15.	TU Europa S.A.	1	1,5
16.	PKO TU S.A.	1	1,5
17.	TUZ TUW	1	1,5
18.	WIENER TU S.A. VIG	1	1,5
19.	Zagraniczne ZU	2	3,0
20.	UFG	2	3,0

***Cześć 2 Podejmowane przez Rzecznika interwencje,  
udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów  
rynku bankowo – kapitałowego***

**Tabl. 2.1 Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019 r.**

Lp.	Źródło wpływu skarg	Liczba	%
	<b>Ogółem</b>	<b>5561</b>	<b>100</b>
1	Bezpośrednio od wnioskodawców	4773	85,8
2	Za pośrednictwem:	788	14,2
2a	Kancelarie Prawnicze, Adwokackie, Radców Prawnych	540	68,5
2b	Pełnomocników	82	10,4
2c	Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumenta	42	5,3
2d	Ministerstwa	42	5,3
2e	Kancelarię Prezesa Rady Ministrów	20	2,5
2f	Kancelarię Prezydenta RP	19	2,4
2g	Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich	4	0,5
2h	Urząd Ochrony Konsumentów i Konkurencji	1	0,1
2i	Sejm, Biura Poselskie i Senatorskie	1	0,1
2j	Komisję Nadzoru Finansowego	1	0,1
2k	Inne Podmioty	36	4,6

**Tabl. 2.2 Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2019r.**

Lp.	Problem, którego dotyczył wniosek	Liczba	%
	<b>Ogółem</b>	<b>5561</b>	<b>100</b>
1	Kredyt	3133	56,3
2	Rachunek bankowy	952	17,1
3	Papiery wartościowe	391	7,0
4	Karta płatnicza	335	6,0
5	Fundusze inwestycyjne	194	3,5
6	Operacje bankomatowe	137	2,5
7	Leasing	131	2,4
8	UFK	108	1,9
9	Forex	16	0,3
10	IKE	15	0,3
11	Brak danych	15	0,3
12	Książeczka oszczędnościowa	10	0,2
13	Faktoring	8	0,1
14	Inne (np. skarga na urząd pocztowy czy też na działania sądu)	116	2,1

**Tabl. 2.2.1 Podział wniosków dotyczących kredytów w 2019 r.**

Lp.	Rodzaj kredytu	Liczba	%
	<b>Ogółem</b>	<b>3133</b>	<b>100</b>
1	Konsumencki	2192	70,0
2	Hipoteczny	807	25,8
3	Inwestycyjny	58	1,9
4	W rachunku bieżącym	41	1,3
5	Obrotowy	30	1,0
6	Z dopłatami	5	0,2

**Tabl. 2.3 Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku bankowo–kapitałowego, złożonych w 2019 r.**

Lp.	Podjęte działania	Liczba	%
	<b>Ogółem</b>	<b>5561</b>	<b>100</b>
1	Podjęcie interwencji przez eksperta	4231	76,1
2	Niepodjęcie działań - przesłane dokumenty zawierały braki formalne (klient otrzymał pismo z prośbą o uzupełnienie)	958	17,2
3	Niepodjęcie działań - zła właściwość (podmiot nie podlega przepisom ustawy o RF)	86	1,5
4	Niepodjęcie działań - zła właściwość (klient nie jest podmiotem rynku bankowo-kapitałowego, np. sp. z o.o.)	50	0,9
5	Anulowanie wniosku	48	0,9
6	Niepodjęcie działań - brak podstaw, wyjaśnienia merytoryczne	15	0,3
7	Pismo skierowane do wiadomości RF	173	3,1

**Tabl. 2.3.1 Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja**

Lp.	Podjęte działania	Liczba	%
	<b>Ogółem</b>	<b>4231</b>	<b>100</b>
1	Podjęcie interwencji przez eksperta	4195	99,1
1.1	Sprawy w toku:	2003	47,7
1.2	Sprawy zakończone, w tym:	2192	52,3
1.2.1	Uznanie zasadności wniosku	784	35,8
1.2.2	Wynik negatywny	1370	62,5
1.2.3	Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	38	1,7
2	Przekazano do Wydziału Ubezpieczeń / Pozasądowy Wydział Rozwiązywania Sporów	4	0,1
3	Wniosek anulowany/ Wystosowano pismo z prośbą o uzupełnienie braków	32	0,8

**Tabl. 2.4 Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowo – kapitałowego, złożonych w 2019 r.**

Lp.	Rodzaj podmiotu	Liczba	%
	<b>Ogółem</b>	<b>5561</b>	<b>100</b>
1	Banki prowadzone w formie spółek akcyjnych oraz banki spółdzielcze	4382	78,8
2	Instytucje pożyczkowe	570	10,2
3	Leasing	134	2,4
4	SKOK	122	2,2
5	TFI	67	1,2
6	Domy maklerskie	43	0,8
7	Pośrednicy	40	0,7
8	KIP	30	0,5
9	Faktoring	11	0,2
10	Instytucje finansowe	2	0,0
11	Inne	160	2,9

**Tabl. 2.5 Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2019 r. w odniesieniu do udziału w rynku**

**Tabl. 2.5.1 Banki w formie spółek akcyjnych, banki spółdzielcze, instytucje kredytowe oraz instytucje finansowe działające transgranicznie**

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach ( dane za III kwartał 2019r.)
	<b>Ogółem</b>	<b>4382</b>	<b>100,0</b>	<b>x</b>
1	Santander Bank Polska S.A. (dawniej BZ WBK S.A.)	560	12,8	9,9
2	Idea Bank S.A.	459	10,5	1,1
3	Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	455	10,4	16,4
4	Alior Bank S.A.	341	7,8	4,2
5	Getin Noble Bank S.A.	328	7,5	3,0
6	mBank S.A.	306	7,0	7,8
7	Bank Polska Kasa Opieki S.A.	275	6,3	10,3
8	Bank BGŻ BNP Paribas S.A.	263	6,0	5,6
9	Bank Millennium S.A.	212	4,8	4,5
10	Bank Handlowy w Warszawie S.A.	163	3,7	2,8
11	Santander Consumer Bank S.A.	154	3,5	1,0
12	Credit Agricole Bank Polska S.A.	122	2,8	1,3
13	ING Bank Śląski S.A.	116	2,6	8,0
14	Bank Pocztowy S.A.	86	2,0	0,4
15	Euro Bank S.A.	84	1,9	0,8
16	Nest Bank S.A.	76	1,7	0,4
17	Raiffeisen Bank International AG	60	1,4	x
18	Bank BPH S.A.	55	1,3	0,7
19	Deutsche Bank Polska S.A.	41	0,9	1,1
20	DnB Bank Polska S.A.	38	0,9	0,1
21	Bank Ochrony Środowiska S.A.	32	0,7	1,0
22	Raiffeisen Bank Polska S.A.	29	0,7	x
23	Plus Bank S.A.	17	0,4	0,9
24	Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.	12	0,3	1,3

25	TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) oddział w Polsce	8	0,2	x
26	Toyota Bank Polska S.A.	7	0,2	0,2
27	PKO Bank Hipoteczny S.A.	5	0,1	1,4
28	FCA-Group Bank Polska S.A.	4	0,1	0,1
29	Krakowski Bank Spółdzielczy	4	0,1	0,2
30	RCI Banque Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	4	0,1	x
31	Volkswagen Bank Polska S.A.	3	0,1	x
32	Wielkopolski Bank Spółdzielczy	3	0,1	0,1
33	Citibank Europe plc (Publiczna Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce.	3	0,1	x
34	Nordea Bank Abp Spółka Akcyjna Oddział W Polsce	3	0,1	x
35	Bank Spółdzielczy w Rumi	2	0,0	0,0
36	Bank Spółdzielczy w Białej Rawskiej	2	0,0	0,1
37	Pekao Bank Hipoteczny S.A.	2	0,0	0,1
38	HSBC Bank Polska S.A.	1	0,0	0,0
39	Banque PSA Finance SA Oddział w Polsce	1	0,0	x
40	mBank Hipoteczny SA	1	0,0	0,7
41	FCE Bank Polska SA	1	0,0	x
42	Bank Spółdzielczy w Mikołowie	1	0,0	0,0
43	SGB-Bank S.A.	1	0,0	1,1
44	Bank Spółdzielczy w Starej Białej	1	0,0	0,0
45	Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Barlinku	1	0,0	0,1
46	Bank Spółdzielczy w Nowym Dworze Mazowieckim	1	0,0	0,0
47	Bank Spółdzielczy w Suchedniowie	1	0,0	0,0
48	Bank Spółdzielczy w Niedzwicy Dużej	1	0,0	0,0
49	Bank Spółdzielczy w Słupcy	1	0,0	0,0
50	Bank Spółdzielczy w Leśnicy	1	0,0	0,0
51	Bank Spółdzielczy w Koninie	1	0,0	0,0
52	Bank Spółdzielczy w Sieradzu	1	0,0	0,0
53	Bank Spółdzielczy w Wolinie	1	0,0	0,0
54	Bank Spółdzielczy w Koronowie	1	0,0	0,0
55	Bank Spółdzielczy w Kłodzku	1	0,0	0,0
56	Bank Spółdzielczy w Jarosławiu	1	0,0	0,0



57	Bank Spółdzielczy Pojezierza Międzychodzko-Sierakowskiego w Sierakowie	1	0,0	0,0
58	Rejonowy Bank Spółdzielczy w Bychawie	1	0,0	0,0
59	Warmiński Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
60	Mikołowski Bank Spółdzielczy w Mikołowie	1	0,0	0,0
61	Rejonowy Bank Spółdzielczy w Malanowie	1	0,0	0,0
62	Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Międzyrzeczu	1	0,0	0,0
63	Bank Spółdzielczy w Piasecznie	1	0,0	0,0
64	Lubusko-Wielkopolski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Drezdenku	1	0,0	0,0
65	Bank Spółdzielczy w Goleniowie	1	0,0	0,0
66	ESBANK Bank Spółdzielczy w Radomsku	1	0,0	0,0
67	Spółdzielczy Bank Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie	1	0,0	x
68	Bank Spółdzielczy w Nakle nad Notecią	1	0,0	0,0
69	Bank Spółdzielczy w Raciborzu	1	0,0	0,0
70	Bank Spółdzielczy w Ostrowii Mazowieckiej	1	0,0	0,1
71	Bank Spółdzielczy w Kielcach	1	0,0	0,1
72	Bank Spółdzielczy w Nasielsku	1	0,0	0,0
73	Bank Spółdzielczy w Mławie	1	0,0	0,0
74	Bank Spółdzielczy w Witkowie	1	0,0	0,0
75	Bank Spółdzielczy w Białymstoku	1	0,0	0,0
76	Bank Spółdzielczy w Nowym Targu	1	0,0	0,0
77	Bank Spółdzielczy w Tczewie	1	0,0	0,0
78	Bank Spółdzielczy w Działdowie	1	0,0	0,0
79	Bank Spółdzielczy Ziemi Kaliskiej	1	0,0	0,0
80	Bank Spółdzielczy w Końskich	1	0,0	0,0
81	Bank Spółdzielczy w Radzynie Podlaskim	1	0,0	0,0
82	Bank Spółdzielczy Ziemi Kraśnickiej	1	0,0	0,0
83	Bank Spółdzielczy w Białej Podlaskiej	1	0,0	0,0
84	Bank Spółdzielczy w Łomży	1	0,0	0,0
85	Bank Spółdzielczy w Prudniku	1	0,0	0,0

**Tabl. 2.5.2 Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe**

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach ( dane za III kwartał 2019r.)
	<b>Ogółem</b>	<b>122</b>	<b>100,0</b>	<b>x</b>
1	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka	88	72,1	71,1
2	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "ARKA" w upadłości	10	8,2	x
3	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "WSPÓLNOTA"	3	2,5	x
4	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Piaś" - z dniem 28.06.2017 r. został ustanowiony zarządca komisaryczny	2	1,6	x
5	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Wołomin"	2	1,6	3,2
6	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Rafineria" - z dniem 14.06.2017 r. został ustanowiony zarządca komisaryczny	2	1,6	x
7	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "WISŁA"	2	1,6	0,9
8	Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	2	1,6	1,4
9	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Unii Lubelskiej	2	1,6	2,2
10	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Zygmunta Chmielewskiego	1	0,8	10,2
11	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "ŚLĄSK"	1	0,8	1,0
12	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "KUJAWIAK" w upadłości	1	0,8	0,4
13	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Stefana Kardynała Waszyńskiego	1	0,8	x
14	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "NIKE"	1	0,8	x

15	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "BOŻE DARY"	1	0,8	0,9
16	Twoja Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa w upadłości	1	0,8	x
17	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "BESKIDY"	1	0,8	0,2
18	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "CENTRUM"	1	0,8	1,1

**Tabl. 2.5.3 Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych**

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach ( dane za III kwartał 2019r.)
	<b>Ogółem</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>x</b>
1	ALTUS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	11	16,4	0,1
2	Lartiq Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. (poprzednio Trigon TFI S.A.)	11	16,4	1,4
3	SATURN Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	8	11,9	x
4	PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	8	11,9	11,1
5	Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	6	9,0	6,6
6	NN Investment Partners Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	5	7,5	6,3
7	Rockbridge Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	4,5	1,9
8	Amundi Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,0	0,4
9	MILLENNIUM Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,0	1,2
10	BNP Paribas Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,0	0,7

11	AgioFunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,0	1,9
12	MCI Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,0	0,7
13	Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,0	2,2
14	GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,5	0,4
15	Superfund Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,5	0,1
16	OPERA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,5	0,4

**Tabl. 2.5.4 Domy maklerskie**

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach ( dane za III kwartał 2019r.)
	<b>Ogółem</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>x</b>
1	Noble Securities S.A.	16	37,2	5,8
2	Centralny Dom Maklerski Pekao S.A.	9	20,9	6,6
3	Polski Dom Maklerski S.A.	5	11,6	x
4	Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.	2	4,7	5,5
5	Michael/Ström Dom Maklerski S.A.	2	4,7	1,7
6	Niezależny Dom Maklerski S.A.	2	4,7	1,0
7	X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A.	1	2,3	25,4
8	Time Asset Management S.A.	1	2,3	x
9	TRIGON Dom Maklerski S.A.	1	2,3	4,0
10	Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o.	1	2,3	5,2
11	Dom Maklerski BOŚ S.A.	1	2,3	9,5
12	Dom Maklerski TMS Brokers S.A.	1	2,3	3,3
13	IPOPEMA Securites S.A.	1	2,3	3,7

**Tabl. 2.5.5 Krajowe Instytucje Płatnicze**

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2019r.)
	<b>Ogółem</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>x</b>
1	First Data Polska S.A.	11	36,7	20,4
2	Elavon Financial Services Designated Activity Company Oddział w Polsce	5	16,7	x
3	Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	4	13,3	27,5
4	PayU S.A.	3	10,0	9,8
5	SkyCash Poland Spółka Akcyjna	2	6,7	x
6	BillBird S.A.	2	6,7	3,3
7	Dotpay spółka z ograniczoną odpowiedzialnością ( d. Dotpay spółka akcyjna)	1	3,3	6,5
8	TransferWise Ltd	1	3,3	x
9	Cardina Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	3,3	2,3

**Tabl. 2.5.6 Instytucje pożyczkowe**

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2019r.)
	<b>Ogółem</b>	<b>570</b>	<b>95,8</b>	<b>x</b>
1	Profi Credit Polska S.A.	66	11,6	10,4
2	Aasa Polska Spółka Akcyjna	66	11,6	3,5
3	Provident Polska S.A.	38	6,7	23,8
4	Zaplo Sp. z o.o.	34	6,0	8,8
5	Loanme Sp. z o.o.	27	4,7	2,1
6	Vivus Finance Sp. z o.o.	21	3,7	3,9
7	IPF Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	17	3,0	4,4
8	Ferratum Bank plc	16	2,8	x
9	Supergrosz Sp. z o.o.	12	2,1	0,1

10	Szybka Gotówka Sp. z o.o.	11	1,9	0,0
11	Everest Finanse Spółka Akcyjna	11	1,9	7,4
12	Takto Finanse Sp. z o.o.	10	1,8	0,4
13	Kreditech Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	10	1,8	x
14	Wonga.PL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	9	1,6	1,9
15	Capital Service S.A.	9	1,6	1,8
16	Vippo Sp. z o.o.	8	1,4	0,4
17	Axcess Financial Poland Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	7	1,2	0,5
18	Rapida Sp. z o.o.	7	1,2	0,0
19	Ducatos Sp. z o.o.	7	1,2	1,2
20	Mash Poland Sp. z o.o.	6	1,1	3,6
21	Polcredit Sp. z o.o.	6	1,1	0,0
22	Provema Sp. z o.o.	6	1,1	0,5
23	MDP Finance Sp. z o.o.	6	1,1	0,8
24	Rapid Finance Polska Sp. z o.o.	5	0,9	1,2
25	Solven Finance sp. z o.o.	5	0,9	0,2
26	Miloan Polska Sp. z o.o.	5	0,9	0,2
27	KIM Finance Sp. z o.o.	5	0,9	0,8
28	Optima Sp. z o.o.	4	0,7	0,0
29	Via Sms Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	4	0,7	2,0
30	Duo Finance Sp. z o.o.	4	0,7	x
31	YOLO S.A.	4	0,7	0,3
32	Primastar Sp. z o.o.	4	0,7	0,7
33	Friendly Finance Poland Sp. z o.o.	3	0,5	x
34	P.U.H. "Nobiles 2" S.C.	3	0,5	x
35	Inicjatywa Mikro Sp. z o.o.	3	0,5	x
36	SMS Kredyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	3	0,5	0,1
37	Mikrokasa Spółka Akcyjna	3	0,5	1,5
38	AD Credit Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	3	0,5	x
39	Alfa Finance Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	3	0,5	0,2
40	Icredit Spółka z o.o.	3	0,5	0,0
41	Alfakredyt Sp. z o.o.	3	0,5	0,4
42	Nummus Finanse Sp. z o.o.	3	0,5	x
43	PayDay Loans Sp. z o.o. S.K.A	3	0,5	x
44	Prosty Kredyt Sp.z o.o.	3	0,5	0,0
45	Siemens Finance sp. z o.o.	3	0,5	x
46	Cofidis S.A. ( Oddział w Polsce )	3	0,5	x
47	Liberis Polska Sp. z o.o.	3	0,5	x
48	Centrum Rozwiązań Kredytowych Sp. z o.o.	3	0,5	x
49	Credissimo Polska Sp. z o.o.	3	0,5	0,1

50	Refinansowo Sp. z o.o.	3	0,5	x
51	Net Credit Sp. z o.o.	3	0,5	0,0
52	Nordecum Sp. z o.o.	2	0,4	0,1
53	Lime - Kredyt Sp. z o.o.	2	0,4	x
54	Prometeusz Finanse Sp. z o.o.	2	0,4	x
55	YES Finance S.A.	2	0,4	x
56	BCS Gwarant Invest Sp. z o.o.	2	0,4	0,0
57	eBanco sp.z.o.o	2	0,4	0,0
58	MBR FINANCE S.A.	2	0,4	x
59	Arena Finance Sp. z o.o.	2	0,4	0,6
60	Poli Invest Sp. z o.o	2	0,4	0,0
61	Tusumi Sp. z o.o.	2	0,4	0,6
62	Creditstar Poland Sp. z o.o.	2	0,4	0,8
63	NG Partners Sp. z o.o.	2	0,4	0,5
64	Gwarant 24 Sp. z o.o.	2	0,4	x
65	BIO Finance Sp. z o.o.	2	0,4	x
66	ID Finance Poland Sp. z o.o.	1	0,2	0,4
67	Visset Sp. z o.o.	1	0,2	0,7
68	GetBucks Poland Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
69	Agencja Finansowania Przedsiębiorstw	1	0,2	x
70	Cross Loan sp. z o.o.	1	0,2	0,0
71	Dagona Sp. z o.o.	1	0,2	x
72	Ekassa Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
73	Gros Kapitał Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
74	Grupa eBanknot Polska Grupa Kapitałowa Sp. z o.o.	1	0,2	x
75	Idea Pozyczka Sp. z o.o.	1	0,2	x
76	Kasomat ( Surat Sp. z o.o.)	1	0,2	x
77	Marka S.A.	1	0,2	0,7
78	M FINANCE CREDIT Sp. z o.o.	1	0,2	x
79	ŚLIMAK FINANCE Sp. z o.o.	1	0,2	0,4
80	DOLZ - FINANCE Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
81	EDEN Finance Sp. z o.o.	1	0,2	0,2
82	Gold Cash sp.z o.o.	1	0,2	x
83	Rodzinne Towarzystwo Finansowe Fingram Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
84	Finansec Sp. z o.o.	1	0,2	x
85	Warszawski Fundusz Pożyczek Hipotecznych Sp. z o.o.	1	0,2	x
86	Lens Finance S.A.	1	0,2	x
87	Easy Payment Services Ood	1	0,2	x
88	Express Profit Sp. z o.o.	1	0,2	x
89	Commercial Group Sp. z o.o.	1	0,2	x
90	Fellow Finance Polska Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
91	Financial Benefits Sp. z o.o.	1	0,2	x
92	Credityou Sp.z o.o.	1	0,2	0,3

93	Prosperial Sp. z o.o.	1	0,2	x
94	C2FINANCE Sp.z o.o.	1	0,2	0,3
95	Virriion Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
96	Daily Credit Sp. z o.o.	1	0,2	0,2
97	Maestra Group Sp. z o.o.	1	0,2	0,1
98	Złotówka Three Sp. z o.o.	1	0,2	x
99	Bacca Sp. z o.o.	1	0,2	0,4
100	MOGO Sp. z o.o.	1	0,2	0,3

**Tabl. 2.6 Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowo – kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2019 r.**

Lp.	Temat rozmowy	Liczba rozmów	Procent
	<b>Ogółem</b>	<b>8681</b>	<b>100</b>
<b>1</b>	<b>Kredyty konsumenckie</b>	<b>2462</b>	<b>28,4</b>
1.1	Wcześniejsza spłata kredytu	798	9,2
1.2	Prowizje, opłaty	403	4,6
1.3	Niezgodność zadłużenia	243	2,8
1.4	Wypowiedzenie, odstąpienie od umowy	131	1,5
1.5	Nieuznana reklamacja	106	1,2
1.6	Ubezpieczenia	105	1,2
1.7	BIK S.A.	103	1,2
1.8	Restrukturyzacja, ugoda, aneks	97	1,1
1.9	Zajęcia komornicze, sprzedaż wierzytelności	92	1,1
1.10	Działania windykacyjne	91	1,0
1.11	Dziedziczenie długu	81	0,9
1.12	Wyłudzenia kredytu	72	0,8
1.13	Spirala zadłużenia, upadłość konsumencka	68	0,8
1.14	Usługi pośrednictwa, wprowadzenie w błąd	29	0,3
1.15	Inne (odmowa udzielenia kredytu, wkłady członkowskie, upadłość SKOK)	43	0,5
<b>2</b>	<b>Zapytania o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa sądowego, stanowisko Rzecznika</b>	<b>1819</b>	<b>21,0</b>
<b>3</b>	<b>Rachunki bankowe</b>	<b>1305</b>	<b>15,0</b>
3.1	Wyłudzenie środków z rachunku, nieautoryzowana transakcja	326	3,8
3.2	Opłaty za prowadzenie rachunku, niezgodność zadłużenia	239	2,8
3.3	Zajęcie komornicze, windykacyjne	188	2,2
3.4	Błędny przelew, blokada środków na rachunku bądź karcie	169	1,9
3.5	Wpłata, wypłata z bankomatu	128	1,5
3.6	Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy	97	1,1
3.7	Nieuznana reklamacja	72	0,8
3.8	Wypowiedzenie umowy rachunku, brak zamknięcia rachunku	63	0,7



3.9	BIK S.A.	23	0,3
<b>4</b>	<b>Kredyty hipoteczne</b>	<b>1127</b>	<b>13,0</b>
4.1	Klauzule abuzywne	399	4,6
4.2	Wcześniejsza spłata kredytu, przewalutowanie	184	2,1
4.3	Opłata, odsetki, prowizje, oprocentowanie	139	1,6
4.4	Zmiana zabezpieczenia, aneksy do umowy	92	1,1
4.5	Ubezpieczenia	88	1,0
4.6	Niezgodność zadłużenia	50	0,6
4.7	Nieuznana reklamacja	43	0,5
4.8	Działania windykacyjne, komornicze	32	0,4
4.9	Odmowa udzielenie kredytu	25	0,3
4.10	Wypowiedzenie, odstąpienie od umowy	25	0,3
4.11	Spirala finansowa, restrukturyzacja	17	0,2
4.12	BIK S.A.	12	0,1
4.13	Postępowanie spadkowe, utrudniony dostęp do informacji	11	0,1
4.14	Usługi pośrednictwa, wprowadzenie w błąd	10	0,1
<b>5</b>	<b>Procedura postępowania przed Rzecznikiem, zapytania o zakres kompetencji, jak złożyć wniosek o podjęcie interwencji, wydanie istotnego poglądu, jakie dokumenty przesłać bądź dostać do złożonego już wniosku</b>	<b>595</b>	<b>6,9</b>
<b>6</b>	<b>Karty kredytowe i debetowe</b>	<b>313</b>	<b>3,6</b>
6.1	Wyłudzenie środków z karty, nieautoryzowane transakcje	140	1,6
6.2	Opłaty, odsetki, prowizje, ubezpieczenie	84	1,0
6.3	Nieuznana reklamacja	23	0,3
6.4	Blokada środków na karcie, wpłata, wypłata z bankomatu	16	0,2
6.5	Wypowiedzenie umowy	16	0,2
6.6	Działania windykacyjne	12	0,1
6.7	Zgubienie, kradzież karty	11	0,1
6.8	BIK S.A.	11	0,1
<b>7</b>	<b>Poza właściwością Rzecznika, rozmowy dotyczące stowarzyszeń, fundacji, firm windykacyjnych</b>	<b>277</b>	<b>3,2</b>
<b>8</b>	<b>Papiery Wartościowe</b>	<b>251</b>	<b>2,9</b>
8.1	Obligacje GetBack (wprowadzenie w błąd, strata w wyniku inwestycji)	194	2,2
8.2	Inne papiery wartościowe ( wprowadzenie w błąd, strata w wyniku inwestycji)	57	0,7
<b>9</b>	<b>Fundusze inwestycyjne</b>	<b>146</b>	<b>1,7</b>
9.1	Strata środków w wyniku inwestycji	91	1,0
9.2	Wprowadzenie w błąd	41	0,5
9.3	Nieuznana reklamacja	14	0,2
<b>10</b>	<b>Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem inwestycyjnym</b>	<b>107</b>	<b>1,2</b>
10.1	Opłaty	42	0,5
10.2	Misselling	32	0,4

10.3	Starta środków w wyniku inwestycji	24	0,3
10.4	Nieuznana reklamacja	9	0,1
<b>11</b>	<b>Leasing</b>	<b>87</b>	<b>1,0</b>
11.1	Oplaty, ubezpieczenia	52	0,6
11.2	Nieuznana reklamacja	17	0,2
11.3	Wprowadzenie w błąd	9	0,1
11.4	Działania windykacyjne, wypowiedzenie umowy	8	0,1
11.5	BIK S.A.	1	0,0
<b>12</b>	<b>Kredyt obrotowy</b>	<b>79</b>	<b>0,9</b>
12.1	Oplaty, ubezpieczenie	31	0,4
12.2	Wypowiedzenie umowy działania windykacyjne, komornicze	20	0,2
12.3	Wcześniejsza spłata	12	0,1
12.4	BIK S.A.	7	0,1
12.5	Restrukturyzacja	6	0,1
12.6	Odmowa udzielenia kredytu	3	0,0
<b>13</b>	<b>Lokaty</b>	<b>60</b>	<b>0,7</b>
13.1	Odsetki, oprocentowanie	29	0,3
13.2	Wprowadzenie w błąd	19	0,2
13.3	Nieuznana reklamacja	12	0,1
<b>14</b>	<b>Rynek forex</b>	<b>42</b>	<b>0,5</b>
14.1	Strata środków w wyniku inwestycji	22	0,3
14.2	Wprowadzenie w błąd	18	0,2
14.3	Reklamacja	2	0,0
<b>15</b>	<b>Inne pojedyncze zapytania dotyczące IKE, książeczki mieszkaniowe, faktoring)</b>	<b>11</b>	<b>0,1</b>