

**Sprawozdanie z realizacji zadania Rzecznika Finansowego
polegającego na prowadzeniu pozasądowych postępowań
w sprawie sporów między klientami podmiotów rynku
finansowego a tymi podmiotami w 2020 r.**



WARSZAWA, KWIECIEŃ 2021

SPIS TREŚCI

Część I. Informacje wstępne	3
1. Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów	3
2. Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami	3
Część II. Dane liczbowe dotyczące wpływających wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu	4
1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym	4
2. Sprawy zakończone	7
3. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu	11
4. Średni czas trwania postępowania	14
Część III. Istotne problemy produktowe	15
Część IV. Podsumowanie	18

Część I. Informacje wstępne

1. Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

Pozasądowe postępowanie pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego prowadzone przy Rzeczniku Finansowym (dalej jako: postępowanie polubowne) zostało uregulowane w następujących aktach prawnych:

- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2019 r., poz. 2279) – w szczególności rozdział 4,
- Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 313) – przepisy wykonawcze wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 43 ustawy o Rzeczniku Finansowym,
- Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) – w zakresie nieuregulowanym w rozdziale 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym (art. 35a ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym),
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

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

W roku 2020 nastąpił spadek liczby wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów (z 2732 spraw w roku 2019 do 2329 w roku 2020). Ogółem spadek liczby wniosków wyniósł 15%.

Wspomniany spadek liczby wniosków odnotowano zarówno w obszarze wniosków dotyczących sporów z podmiotami z sektora ubezpieczeniowego, których było 1619, tj. o około 18 % mniej niż w 2019 r. (1971 wniosków), jak i w obszarze wniosków z obszaru rynku bankowo-kapitałowego. Tych wniosków wpłynęło z kolei 710, tj. o 7% mniej w porównaniu do roku 2019 (761 wniosków).

Mimo spadku liczby wpływających wniosków w roku 2020 w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów nadal powadzone były sprawy zainicjowane wnioskami z lat 2017 i 2018, a więc z okresu, gdy dynamika wpływu wniosków, zwłaszcza tych dotyczących kredytów waloryzowanych kursem walut obcych, była największa. Z tego powodu nakład pracy konieczny dla obsługi wszystkich postępowań będących w toku nie zmniejszył się, co więcej z uwagi na uwarunkowania spowodowane pandemią COVID-19 i związaną z tym koniecznością reorganizacji części procesów, nakład ten w niektórych obszarach nawet się zwiększył. 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 była na znacznie wyższym poziomie niż w roku 2019 i wyniosła przeszło 33 500, a więc o około 60% więcej, niż w roku 2019 (20 959 sztuk). Prawie 77 % pism wysłano pocztą tradycyjną, a pozostałą część za pośrednictwem platformy ePUAP i drogą mailową. W ramach wydziałowej infolinii obsłużono 3940 połączeń od klientów.

Na koniec roku 2020 ogólna liczba osób zatrudnionych w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów zwiększyła się w stosunku do roku 2019 z 27 do 29 osób, co było spowodowane przejściem osób upoważnionych do prowadzenia postępowań z umów cywilnoprawnych na umowy o pracę. W tym samym czasie spadło zatrudnienie wśród pracowników stanowiących wsparcie merytoryczne dla osób prowadzących postępowania (referenci prawni) oraz w zespole zapewniającym obsługę administracyjną. Wraz ze zmianą Regulaminu organizacyjnego Biura Rzecznika Finansowego, która weszła w życie z dniem 17 lipca 2020 r. (na podstawie Zarządzenia nr 17/2020 Rzecznika Finansowego z dnia 16 lipca 2020 r.), w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów wyodrębniono dwa zespoły: Zespół Postępowań Pozasądowych, składający się z osób upoważnionych 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), referentów i referentów prawnych stanowiących wsparcie dla tych pierwszych oraz wykonujących zadania przy wstępnej kontroli wniosków, a także Zespół Obsługi Postępowań Pozasądowych zapewniający obsługę administracyjną Wydziału.

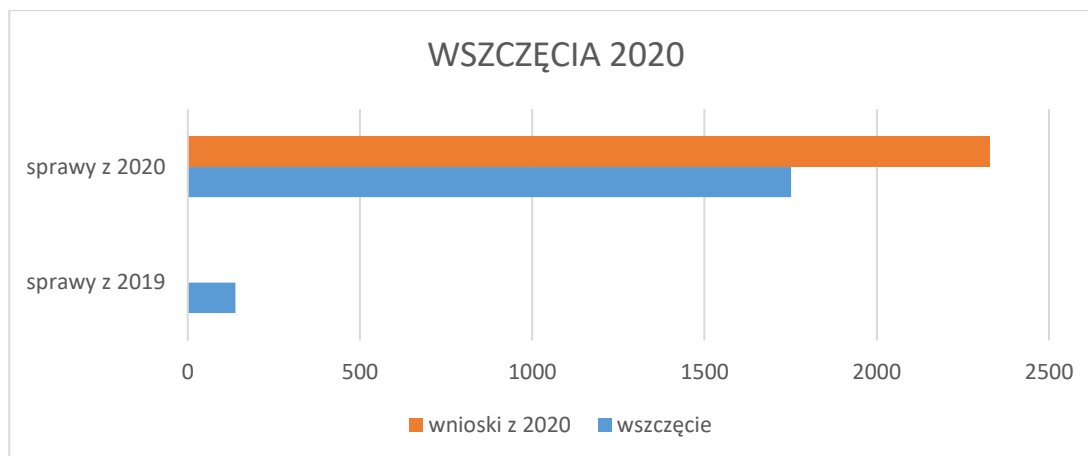
Utrzymujący się w roku 2020 podobny jak w poprzednim roku poziom wpływu wniosków z tendencją spadkową, pozwala na bezpieczniejsze niż w latach ubiegłych szacowanie zapotrzebowania klientów na pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów z podmiotami rynku finansowego, jak również ułatwia przewidywania co do liczby wniosków mogących wpłynąć w roku 2021 (przy założeniu, że nie dojdzie do żadnych nadzwyczajnych zdarzeń na rynku finansowym, które doprowadzą do eskalacji liczby sporów). To z kolei czyni łatwiejszym prowadzenie polityki kadrowej oraz optymalizowanie procesów organizacyjnych zachodzących w Wydziale.

Część II. Dane liczbowe dotyczące wpływających wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu

W tej części sprawozdania za rok 2020 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, średni czas trwania postępowania, jak również dynamikę wpływu wniosków do Rzecznika w poszczególnych miesiącach z wyszczególnieniem produktów problematycznych, których dotyczyły spory.

1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym

W 2020 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 2329 wniosków o rozwiązanie sporu klienta podmiotu rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, co stanowi spadek o 403 sprawy, tj. 15%, w porównaniu do roku 2019.

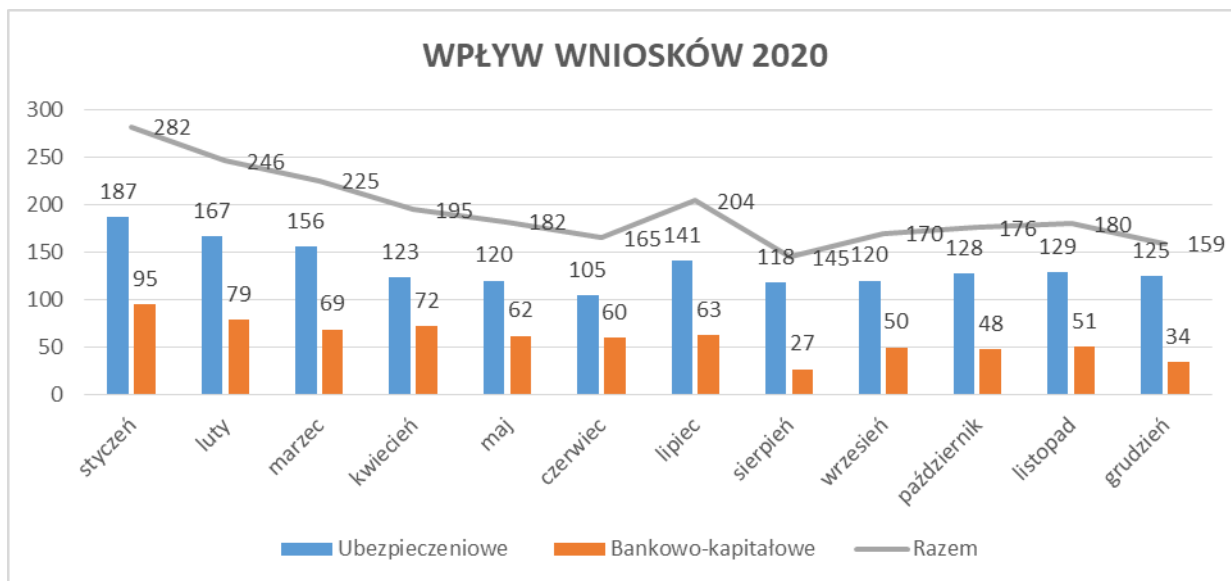


Rzecznik w 2020 r. wszczął łącznie 1889 pozasądowych postępowań mających na celu rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, w tym 138 postępowań to sprawy z wniosków złożonych w 2019 r. i 1751 spraw z wniosków zarejestrowanych w 2020 r., co stanowi ponad 75% wszystkich wniosków.

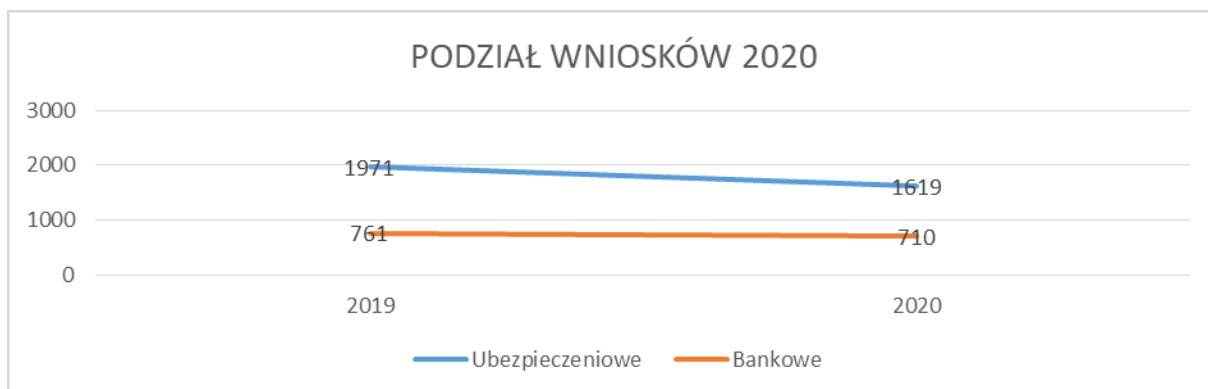
W pozostałych 25% spraw zawarte są wnioski pozostawione bez rozpoznania lub w których odmówiono wszczęcia postępowania oraz sprawy przekazane do innego właściwego wydziału, a także wnioski, które na koniec roku sprawozdawczego znajdowały się na etapie wstępnej analizy pod kątem formalnym i nie podjęto jeszcze decyzji o wszczęciu postępowania albo zakończeniu sprawy.

Wśród postępowań wszczętych, przed osiągnięciem wyniku (tj. osiągnięciem porozumienia lub przygotowaniem opinii) zakończono 14% spraw. Są to sprawy, w których nie nastąpiło uzupełnienie takich braków formalnych wniosków, które wprawdzie nie stanowiły przeszkody dla wywołania skutku w postaci wszczęcia postępowania, ale jednocześnie miały kluczowe znaczenie dla przeprowadzenia postępowania, np. w postaci braku przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego czy niezałączenia dokumentów uzasadniających istnienie lub wysokość roszczenia. W części spraw klienci cofnęli wniosek lub w trakcie postępowania okazało się, że dalsze prowadzenie postępowania jest niemożliwe, np. z uwagi na brak kontaktu lub aktywnego udziału klienta w postępowaniu (brak odpowiedzi na propozycję rozwiązania sporu złożoną czy to przez Rzecznika, czy podmiot rynku finansowego), czy też z uwagi na wystąpienie przesłanek uzasadniających odmowę rozpatrzenia sporu (tu jako przykład można wskazać skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego), co jest przesłanką zakończenia postępowania na podstawie § 15 Rozporządzenia.

W roku 2020 można zauważyć, że w pierwszym kwartale wpływ wniosków był wyższy, sięgając poziomu z 2019 r. Począwszy jednak od drugiego kwartału liczba wniosków spadła i w kolejnych miesiącach kształtowała się poniżej średniej rocznej, która w roku sprawozdawczym wyniosła 194 wnioski miesięcznie. Na powyższe z pewnością miał wpływ rozwój pandemii COVID-19 i związane z tym zmiany i ograniczenia w aktywności społecznej.



Powyższe dane, podobnie jak w roku 2019 wskazują na znaczną przewagę wpływu wniosków dotyczących sektora ubezpieczeń (1619) nad wnioskami z zakresu tematyki bankowo-kapitałowej (710 spraw). W roku sprawozdawczym wnioski o tematyce ubezpieczeniowej stanowiły niemal 70% ogólnej liczby wpływających wniosków. Można też zauważyć, że spadek w liczbie wniosków wpływający na ich ogólną liczbę dotyczył zarówno spraw z zakresu tematyki bankowo-kapitałowej, jak i dotyczących ubezpieczeń.



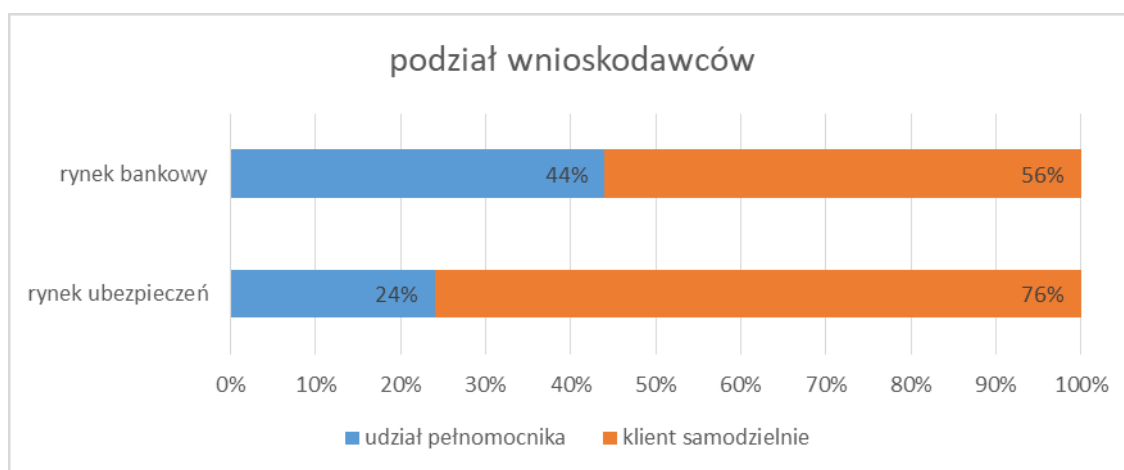
W opinii Rzecznika Finansowego ten stan rzeczy jest konsekwencją kilku czynników.

Przede wszystkim można zaobserwować dalszy spadek zainteresowania polubowną formą rozwiązywania sporów klientów w sprawach, w których orzecznictwo sądowe przejawia tendencje prokonsumenckie, natomiast nastawienie podmiotów rynku finansowego do pozasądowych sposobów rozwiązania w sposób istotny nie zmienia się. Dla przykładu można tu wskazać tendencje orzecznicze w sprawach tzw. kredytów frankowych.

Na spadek liczby wniosków ma również wpływ sytuacja epidemiczna i związane z tym ograniczenia i zmiany w organizacji życia społecznego. Obowiązujący w wielu branżach lockdown, ograniczenie przemieszczania się ludzi, zdalne nauczanie, spowodował spadek liczby szkód w wielu segmentach usług ubezpieczeniowych (np. w zakresie usług turystycznych, szkód komunikacyjnych, ubezpieczeń szkolnych), co z kolei przekłada się na

liczbę reklamacji, a w dalszej kolejności, spraw wymagających ingerencji podmiotów zewnętrznych w rozwiązanie sporu.

W postępowaniu klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub przez pełnomocnika. W 2020 r. pełnomocnicy wystąpili w 30% sprawach z wniosków o postępowanie polubowne, co w porównaniu do roku poprzedniego stanowiło niewielki spadek o 3%. Udział pełnomocników w sprawach dotyczących usług rynku bankowo-kapitałowego w ubiegłym roku wyniósł 44% i tym samym utrzymał się na poziomie zbliżonym do tego z 2019 r. (46%). W 56% spraw klienci działali samodzielnie. Natomiast w postępowaniach z udziałem podmiotów sektora ubezpieczeniowego odpowiednio 24% klientów skorzystało z pomocy pełnomocnika zaś 76% tych postępowań było prowadzone bezpośrednio przez klientów, co również stanowi wskaźniki zbliżone do tych z roku 2019, kiedy z pomocy pełnomocnika skorzystało 28% klientów.



2. Sprawy zakończone

Poniżej przedstawiono dane dotyczące ilości spraw zakończonych w 2020 r., a także sposobów, w jaki poszczególne sprawy zostały zakończone.

Sposoby 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 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, 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 w przypadku nieosiągnięcia przez strony porozumienia (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 2020 r. z tytułu powołanych wyżej sposobów zakończono w sumie 3858 spraw, co daje prawie 29% więcej zakończonych spraw niż w roku 2019 (2997 spraw). W tej liczbie zawierają się sprawy z wniosków skierowanych w latach 2017, 2018, 2019 oraz 2020 i tak: z 2017 r.- 512 spraw, 2018 r. – 1437 spraw, z 2019 r. - 1355 sprawy, a z 2020 r. – 554 sprawy.

Przechodząc do szczegółowych danych statystycznych należy wskazać, że 2765 spraw zostało zakończonych sporządzeniem opinii, co stanowi niemal 72% wszystkich zakończonych spraw i jest o 50% wyższą wartością niż w roku 2019. W prawie 10% wszystkich spraw zakończonych w 2020 r., tj. w 375 sprawach między stronami doszło do zawarcia porozumienia. Choć liczba spraw zakończonych polubownie jest wyższa niż w roku 2019 (369 spraw), to jednak ich odsetek jest nieco niższy niż w roku 2019 (12%), co wynika jednak przede wszystkim ze znacznego wzrostu ogólnej liczby zakończonych postępowań a także znacznego udziału w tej liczbie spraw z udziałem podmiotów rynku bankowo-kapitałowego, w których to sprawach skłonność stron do ugody jest istotnie niższa, niż w przypadku spraw o tematyce ubezpieczeniowej. Wymaga jednak podkreślenia, że w roku 2020 liczba spraw z udziałem podmiotów rynku bankowo-kapitałowego, w których strony zakończyły spór polubownie wzrosła ponad trzykrotnie i wyniosła 96, a gdyby brać pod uwagę również sprawy zakończone częściowym porozumieniem, liczba ta zamykałaby się na poziomie 99 spraw.

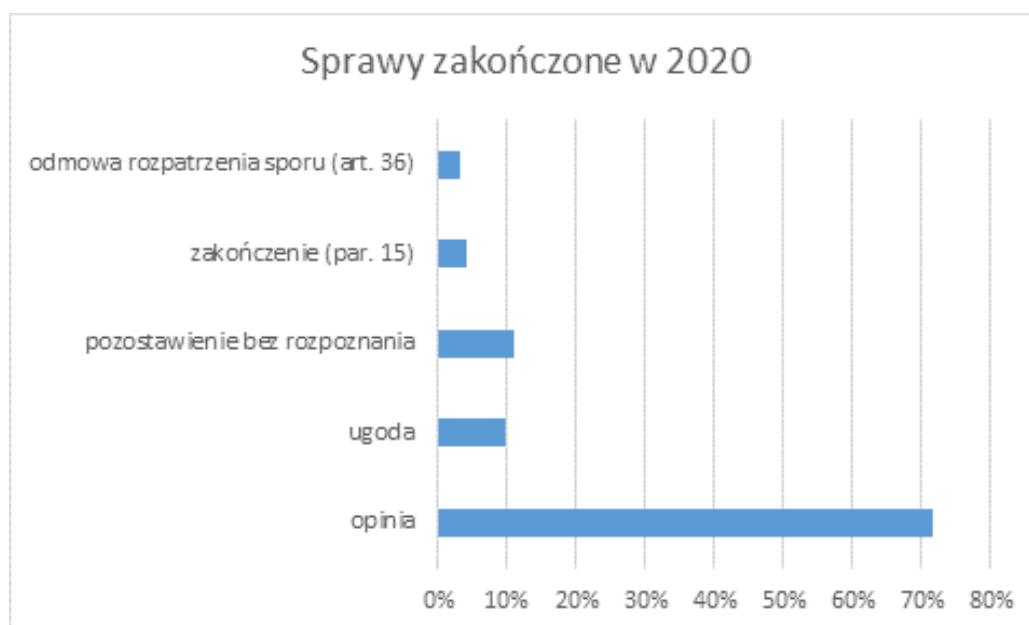
Dane dotyczące udziału postępowań zakończonych zawarciem porozumienia w ogólnej liczbie zakończonych postępowań trzeba jednak interpretować mając na względzie, że w roku sprawozdawczym niemal 19% spraw zakończyło się bez ich merytorycznego rozpoznania, a więc albo na etapie wstępnym, albo poprzez zakończenie postępowania na podstawie §15 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym. Gdyby odnosić stosunek spraw zakończonych porozumieniem jedynie do liczby spraw zakończonych merytorycznie, a więc na zasadzie art. 40 i 41 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, których liczba wyniosła 3140, ich procentowy udział w tej liczbie wynosiłby już 12%. Oceniając efektywność postępowania pozasądowego jedynie przez pryzmat liczby spraw zakończonych polubownie (co jednak jest rozumowaniem błędnym i

niewzględniającym wszystkich korzyści płynących dla stron z tego postępowania), nie sposób również pominąć obowiązkowego charakteru postępowania przy Rzeczniku dla 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. Jak już jednak wyżej powiedziano, nawet gdy postępowanie nie zakończy się osiągnięciem porozumienia i definitywnym rozwiązaniem sporu, niewątpliwą jego korzyścią jest możliwość skonfrontowania swoich stanowisk przez strony, weryfikacji kwestii spornych, czy wreszcie uzyskania opinii Rzecznika Finansowego, która stanowi obiektywną analizę prawną sprawy wraz ze wskazaniem możliwych konsekwencji kontynuowania sporu.

Spraw pozostawionych bez rozpoznania, wobec nieuzupełnienia lub nieprawidłowego uzupełnienia braków formalnych wniosku, względnie wyboru przez klienta innego trybu procedowania wniosku było łącznie 438, czyli 11%. 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 ich liczbie klienci ponownie występują z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o pozasądowe rozwiązanie sporu z podmiotem rynku finansowego.

Odmową rozpatrzenia sporu zakończyło się 129 spraw, czyli nieco ponad 3%.

Z uwagi na przesłanki określone w §15 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym zakończyło się 151 sprawy, czyli 4%.



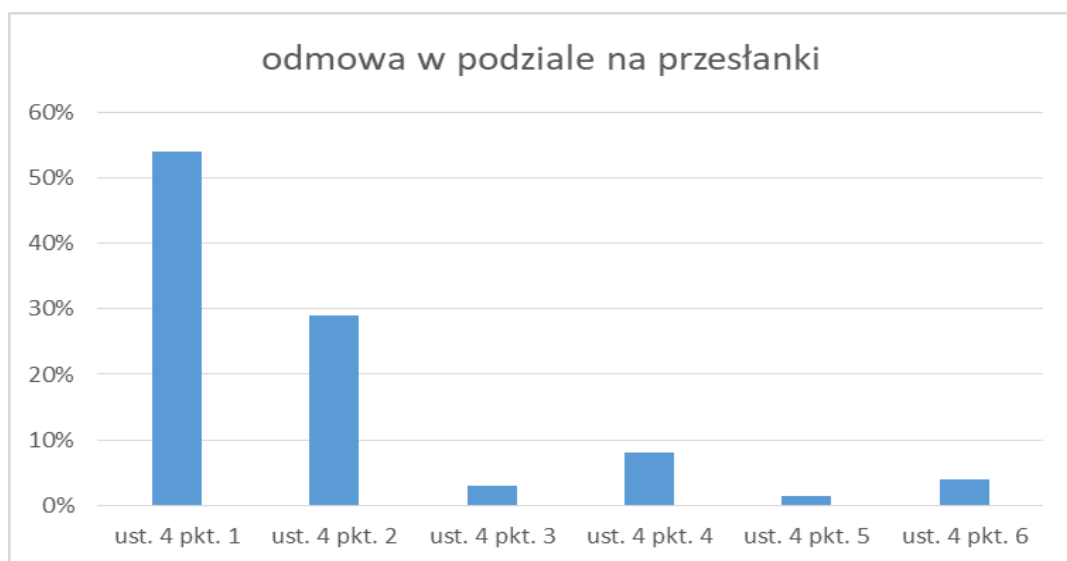
W podziale na przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym) dominowała przesłanka odmowy z uwagi na okoliczność, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika. Było to 70 spraw (około 54% przypadków 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.

Kolejną pod względem liczebności jest grupa spraw, w której Rzecznik odmówił rozpatrzenia sporu z uwagi na brak wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego przez klienta. Na tej przesłance oparto 37 decyzji, co daje 29% w ogólnej liczbie spraw, w których odmówiono rozpatrzenia wniosku.

Z kolei w 11 sprawach powodem odmowy był 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.

W 5 przypadkach 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 Rzecznik odmówił wszczęcia postępowania ze względu na uciążliwość dla podmiotu rynku finansowego lub samego Rzecznika. Było to głównie spowodowane brakiem dokładnego określenia żądania i oczekiwania na zakończenie sporu w sposób polubowny, co z kolei poddawało w wątpliwość rzeczywistą intencję pozasądowego rozwiązania sporu.



Ogólnie w sposób merytoryczny (dojściem stron do porozumienia lub sporządzeniem opinii Rzecznika Finansowego) zakończyło się ponad 81% spraw (3 140).

Zestawienie dotyczące wartości roszczeń zgłoszonych w sprawach, w których uzyskano porozumienie w ramach postępowania polubownego, a także wartość kwot uzyskanych w wyniku tych porozumień zawierają poniższe tabele.

Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2020 r.

Wyszczególnienie	Wartość w złotych	Średnia wartość w złotych
Wartość zgłoszonych roszczeń	5 507 275 zł	14 569 zł
Wartość porozumień/ugód	2 861 825 zł	7 570 zł

Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2020 r. w podziale na segmenty rynku

Wyszczególnienie	Wartość w złotych	Wartość porozumień/ugód
Usługi ubezpieczeniowe	4 493 780 zł	1 979 698 zł
Usługi rynku bankowo-kapitałowego	1 013 495 zł	882 127 zł

Średnia wartość uzyskiwana w ramach osiągniętego przez strony porozumienia w sprawach o roszczenia pieniężne wyniosła 52% średniej wartości roszczenia. Przy tym należy podkreślić, iż rozpiętość uzyskiwanych kwot wobec pierwotnych roszczeń niekiedy była znaczna, od całkowitego zaspokojenia roszczeń zgłoszonych we wniosku przez klienta (w części przypadków w ramach kulancji) do uwzględnienia ich jedynie w niewielkiej części.

W powyższym zestawieniu kwotowym zostały ujęte również kwoty, co do których strony porozumiały się jedynie w zakresie części roszczeń zgłoszonych w postępowaniu, natomiast w pozostałej części postanowienie zakończyło się brakiem porozumienia i sporządzeniem opinii Rzecznika Finansowego.

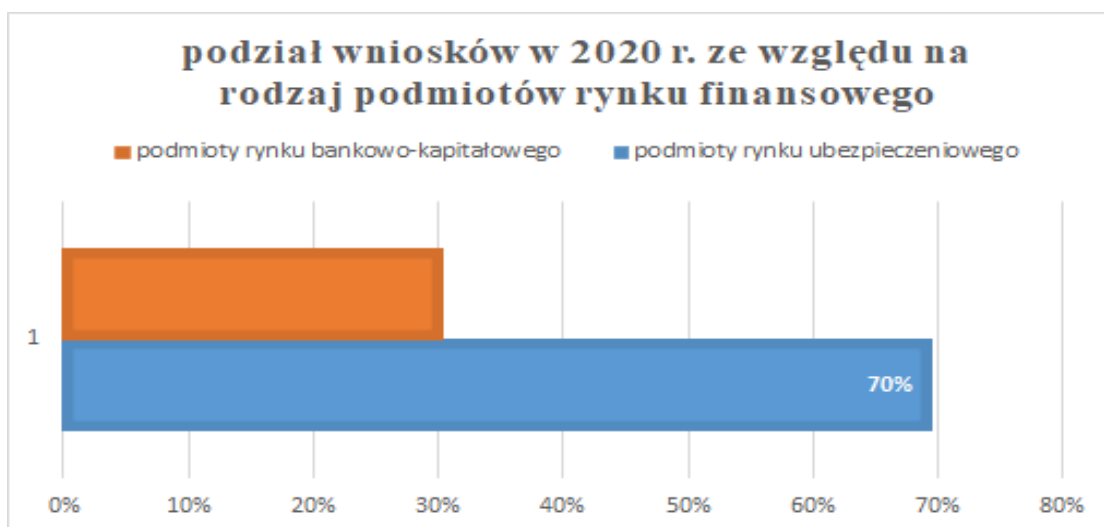
Ponadto w 2020 r. w 16 przypadkach doszło do polubownego zakończeń sporów, których przedmiotem było określone działanie lub zaniechanie podmiotu rynku finansowego o charakterze niepieniężnym, takie jak odstąpienie od dochodzenia roszczeń, rozłożenie należności na raty, naprawienie szkody w naturze, czy restrukturyzacja zadłużenia.

Wartym podkreślenia jest również to, że w 2020 r. zawarto 96 porozumień w sprawach z sektora rynku kapitałowo-bankowego (gdyby uwzględnić sprawy, w których doszło do porozumienia między stronami co do części roszczeń, liczba byłaby jeszcze większa, wynosząc 99), co stanowiło 26% spraw zakończonych polubownie. Udział tych spraw w ogólnej liczbie spraw zakończonych osiągnięciem porozumienia wzrósł więc niemal trzykrotnie. Zwraca uwagę również stosunek wartości osiągniętych porozumień do kwot pierwotnie żądanych przez klientów.

3. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

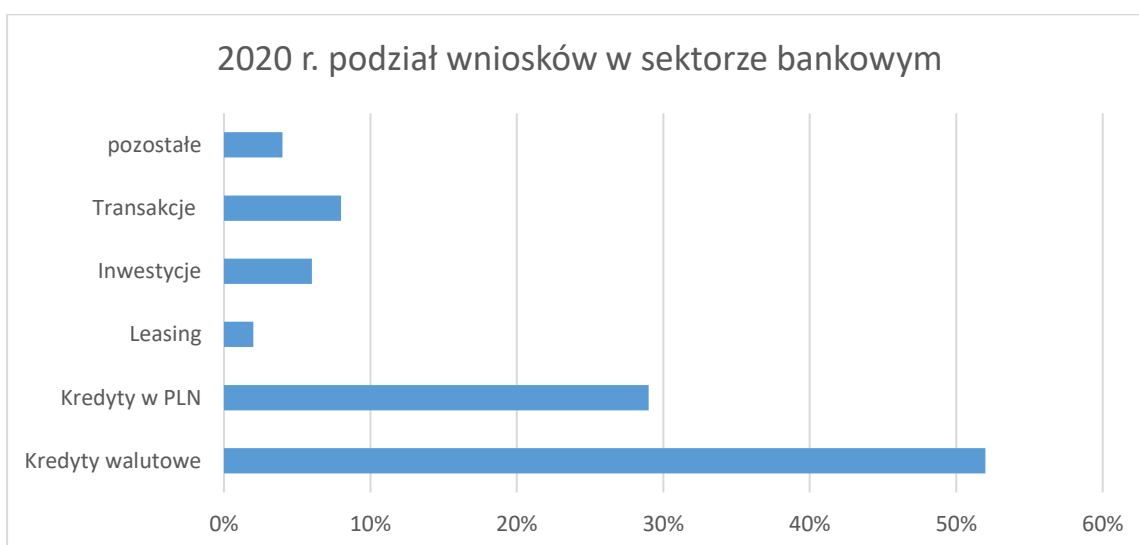
Jak wskazano wcześniej w 2020 r. w stosunku do poprzedniego roku sprawozdawczego spadła o 7% liczba wniosków dotyczących podmiotów rynku bankowo-kapitałowego (710 spraw). W jeszcze wyższym stosunku, bo o 18% zmalała również ilość wniosków dotyczących rynku ubezpieczeniowego (1619 spraw).

Podział wniosków w 2020 r. między oba segmenty rynku wyniósł odpowiednio 70% dla rynku ubezpieczeniowego i 30 % 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 indeksowane kursem waluty obcej, kredyty konsumenckie, ale także sprawy dotyczące nieautoryzowanych transakcji w postaci utraty środków z rachunku bankowego, operacje bankomatowe czy nieprawidłowego raportowania do Biura Informacji Kredytowej. Do kategorii spraw z rynku bankowo-kapitałowego, poza tymi dotyczącymi produktów bankowych, należały przede wszystkim spory dotyczące doradztwa i pośrednictwa inwestycyjnego świadczonego przez podmioty rynku finansowego, ale także fundusze inwestycyjnych i umów leasingu.

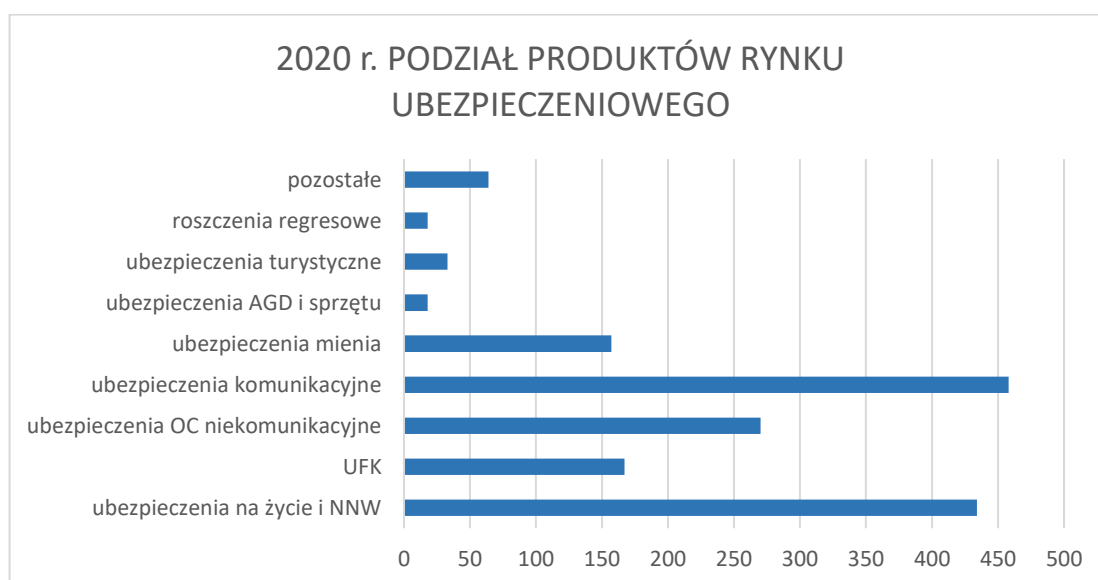
Poniższy wykres przedstawiający podział wpływu wniosków w 2020 r. ze względu na rodzaj produktów rynku bankowo-kapitałowego.



Z przedstawionego zestawienia wynika, że w roku 2020 r. już tylko nieco ponad połowa wniosków z sektora bankowo-kapitałowego dotyczyła kredytów (pożyczek) walutowych oraz waloryzowanych kursem walut obcych, co wskazuje na spadek udziału spraw o tej tematyce w ogólnej liczbie sporów klientów z podmiotami rynku bankowo-kapitałowego w porównaniu z okresem 2017-2018, kiedy to miał miejsce największy wzrost liczby wniosków. 29% spraw z obszaru bankowo-kapitałowego dotyczyło kredytów (pożyczek) udzielonych w walucie polskiej, 8% wniosków zawierało roszczenia wynikające z nieautoryzowanych transakcji, 6% dotyczyło usług doradztwa inwestycyjnego, a pozostałe produkty stanowiły niewielki odsetek spraw.

W roku 2020 wpłynęło 1619 wniosków dotyczących produktów ubezpieczeniowych. Podobnie jak w roku 2019 najliczniejszą grupę spraw, tj. 458, stanowiły sprawy dotyczące roszczeń z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym aż 371 spraw dotyczyło OC komunikacyjnego. Kolejną, niemal tak samą liczną grupę stanowiły spory dotyczące ubezpieczeń na życie wraz ubezpieczeniami dodatkowymi (z wyjątkiem ubezpieczeń z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi) i NNW. Liczba wniosków w tych sprawach wyniosła 434. Kolejny rok to również znaczny udział w ogólnej liczbie wniosków, spraw dotyczących roszczeń z umów ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż komunikacyjne, w tym związanych z prowadzeniem działalności zawodowej (270 spraw). Nadal zauważalna jest spora liczba spraw dotyczących umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, przy czym liczba tych spraw z roku na rok konsekwentnie maleje. W 2020 r. było to 167 spraw, przy 237 sprawach w roku 2019. W roku sprawozdawczym zauważalną grupą były też spory dotyczące roszczeń związanych z ubezpieczeniem mienia, ubezpieczeniem turystycznym, ubezpieczeniem sprzętu (tzw. małego AGD i elektronicznego), ubezpieczeniami kredytów oraz spory dotyczące roszczeń regresowych.

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 wzorem lat ubiegłych najwięcej wniosków dotyczyło sporów związanych z ubezpieczeniami komunikacyjnymi (zarówno obowiązkowymi jak i dobrowolnymi), a także ubezpieczeniami na życie i związanymi z nimi lub też oferowanymi odrębnie ubezpieczeniami wypadkowymi i chorobowymi, a także ubezpieczeniami następstw nieszczęśliwych wypadków.

4. Średni czas trwania postępowania

Ilość wpływających wniosków, ich różnorodność pod względem produktowym oraz oczekiwań stron co do sposobu zakończenia postępowań ma największy wpływ na średnią długość trwania postępowania. Dodatkowo w roku 2020 na długość procedowania spraw silnie oddziaływała sytuacja epidemiczna i związane z tym trudności w wymianie korespondencji ze stronami (brak możliwości podejmowania czynności przez strony z uwagi na chorobę lub przebywanie na kwarantannie, czasowe zawieszenie terminów).

Niezależnie od powyższego w roku 2020, m.in. dzięki uzupełnieniu zasobów kadrowych (w szczególności o specjalistów z zakresu prawa bankowego), czas trwania postępowań w sprawach, w których wnioski wpłynęły w 2020 r. wyniósł 130 dni.

Jednocześnie zintensyfikowanie działań mających na celu zakończenie postępowań zainicjowanych wnioskami z sektora rynku bankowo-kapitałowego (w większości dotyczących kredytów waloryzowanych), które masowo wpływały w latach 2017-2018 spowodowało, że choć w roku 2020 zakończono niemal 29% więcej postępowań niż w roku 2019, to jednak średni czas trwania postępowania w sprawach z wniosków z lat 2017-2020 zakończonych w 2020 r. wyniósł 527 dni. Jak już jednak wyżej wskazano, na ten wskaźnik przeważający wpływ miał fakt kończenia w dużej liczbie postępowań z okresu lawinowego wzrostu liczby wniosków, przy jednoczesnej konieczności zapewnienia prawidłowej obsługi spraw bieżących. Wśród 3858 spraw zakończonych w roku 2020, 1949 spraw to takie, w których wnioski wpłynęły jeszcze w latach 2017 (512) i 2018 (1437). Kolejne 1355 zakończonych postępowań to sprawy, które wpłynęły w 2019 r.

Wśród tych spraw, zdecydowanie najdłużej procedowane były sprawy dotyczące tzw. kredytów walutowych, w których z uwagi na skomplikowany stan prawny, rozbieżności w doktrynie i orzecznictwie, a także nastawienie stron, prowadzenie czynności pojednawczych było istotnie utrudnione, zaś sporządzenie opinii, zawierających ocenę prawną poszczególnych spraw, było bardzo czasochłonne. W wielu przypadkach przyczyną długiego prowadzenia postępowań były też prośby klientów o niezaprzestawianie czynności mediacyjnych, co było dyktowane nadzieją na przełamanie impasu na skutek ewaluowania tendencji orzeczniczej w sprawach kredytów waloryzowanych.

Powyższe statystyki dają podstawy do prognozowania, że wraz z kończeniem spraw, których wszczęcie przypadło na okres wzmożonego wpływu wniosków, okres prowadzenia postępowania zbliży się do tego, jaki jest rekomendowany w przepisach Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym. Z uwagi jednak na to, że sprawy rozpatrywane są według kolejności wpływu (przy uwzględnieniu stopnia ich skomplikowania i zakresu czynności niezbędnych do podjęcia), jako obiektywnego kryterium zapewniającego zachowanie bezstronności Rzecznika Finansowego, w ujęciu statystycznym, skrócenie okresu postępowania widoczne będzie z pewnym opóźnieniem.

Niezależnie od wskazanych powyżej czynników wpływających na długość trwania postępowania, należy zwrócić uwagę na czynnik natury systemowej, który powoduje, że niezależnie od uwarunkowań zewnętrznych, takich jak nagły wzrost liczby wniosków, czy pojawienie się nowych problemów produktowych, prowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów z podmiotami rynku finansowego zawsze będzie wymagało znacznego nakładu pracy i czasu. Czynnikiem tym jest, konieczność przygotowania opinii, o której mowa w art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym, w każdym przypadku, gdy nie dojdzie do polubownego rozwiązania sporu. 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. Wymóg sporządzenia opinii prowadzi do istotnego obciążenia osób prowadzących postępowanie, a tym samym opóźnia podjęcie działań mediacyjnych w innych sprawach. Co więcej obowiązek sporządzenia opinii w trakcie trwania postępowania niejako „sztucznie” wydłuża czas jego trwania, albowiem w istocie jest ona sporządzana w okresie, kiedy czynności pojednawcze są już zakończone. Z tego względu, na gruncie obserwacji poczynionych w kolejnym roku działalności Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, można stwierdzić, że nie negując jednocześnie samego waloru opinii Rzecznika Finansowego, jako opracowania dostarczającego obu stronom postępowania rzetelnej oceny ich sporu i ryzyk prawnych z nim związanych, wciąż aktualny 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

	2019	2020	Zmiana
Liczba wniosków	2732	2329	spadek o 15%
Sprawy ubezpieczeniowe	1971	1619	spadek o 18%
Sprawy bankowo – kapitałowe	761	710	spadek o 7%
Liczba spraw zakończonych porozumieniem/ugodą	369	375	wzrost o 2%
Liczba spraw zakończonych opinią na podstawie art. 40 tj. bez porozumienia/ugody	1837	2765	wzrost o 50%

Część III. Istotne problemy produktowe

Z praktyki prowadzonych spraw można wyodrębnić powtarzające się problemy, których dotyczyły wnioski. W roku 2020 można było wskazać następujące grupy produktów, których złożoność, mało ugodowa postawa stron albo masowość nie pozwalała na szybkie i skuteczne zakończenie postępowań:

1. Kredyty denominowane i indeksowane kursem waluty obcej – w roku 2020 odnotowano dalszy spadek liczby wniosków dotyczących sporów klientów z podmiotami rynku finansowego, których przedmiotem były kredyty waloryzowane kursem waluty obcej, jednak z uwagi na duży wpływ tych spraw w poprzednich latach, ten rodzaj produktów, podobnie jak

w latach ubiegłych, zdecydowanie dominował wśród spraw będących przedmiotem procedowania w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów.

Obserwacje poczynione w roku sprawozdawczym pozwalają na sformułowanie konkluzji, że na gruncie sporów dotyczących kredytów waloryzowanych, najistotniejszą barierą w skutecznym prowadzeniu czynności pojednawczych wciąż stanowi dążenie stron do rozstrzygnięcia sporu wyłącznie na płaszczyźnie prawnej, nie zaś w oparciu o argumenty ekonomiczne, pozwalające na wypracowanie rozwiązań pozwalających na zapewnieniu równowagi ekonomicznej stron i zapewnienie stabilności stosunku prawnego na przyszłość. Zauważalny jest również brak zaufania stron do stabilności i trwałości rozwiązań ugodowych, jakie mogłyby zostać wypracowane w drodze postępowania polubownego (obawy o wzruszalność ugody). Takie podejście do sporu można było zaobserwować zwłaszcza po stronie dużej części podmiotów rynku finansowego.

Na odwrócenie tendencji w zakresie polubownego podejścia do rozwiązania sporu nie wpłynęło istotnie ani rozstrzygnięcie TSUE w sprawie w sprawie C-260/18 (Dziubak v. Raiffeisen Bank International AG Oddział w Polsce), ani rozwijające orzecznictwo sądów powszechnych, którego rozstrzygnięcia, choć w większości nieprawomocne, to jednak wykazywały tendencję prokonsumencką. Powściągliwość sektora bankowego wobec możliwości polubownego rozwiązywania sporów doprowadziła natomiast do pewnego zniechęcenia klientów w dążeniu do tej formy rozwiązania sporów i skłoniło do poszukiwania ochrony prawnej na drodze sądowej. Skutkiem tej tendencji jest spadek liczby wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporów dotyczących materii kredytów waloryzowanych kursem walut obcych.

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

2. Kredyty konsumenckie – rok 2020 okazał się natomiast przełomowy w podejściu stron do sporów związanych z rozliczeniami kosztów kredytów konsumenckich związanych z ich wcześniejszą spłatą. W sposób oczywisty wpływ na to podejście miał wyrok TSUE z dnia 11 września 2019 r. w sprawie C-383/18 (Lexitor). Interpretacja zaprezentowana przez TSUE doprowadziła w znacznej części spraw do zmiany postawy podmiotów rynku finansowego wobec roszczeń formułowanych przez klientów w postępowaniach pozasądowych, co znalazło odzwierciedlenie w polubownych zakończeniach postępowań pozasądowych dotyczących tego obszaru.

3. Ubezpieczenia komunikacyjne – wzorem lat ubiegłych, w roku sprawozdawczym, spory wynikające z umów ubezpieczenia obowiązkowego odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC p.p.m.) jak i ubezpieczenia dobrowolnego (AC) stanowiły największą grupę w segmencie spraw dotyczących rynku ubezpieczeniowego (ponad 28%). W szkodach z OC p.p.m. na plan pierwszy wysuwały się spory związane z refundacją kosztów najmu pojazdu zastępczego (zwłaszcza w zakresie długość najmu). Dochodziło do nich zwłaszcza w sprawach, w których klienci decydowali się na naprawę pojazdu poza siecią naprawczą zakładów ubezpieczeń. W takich przypadkach osią sporu stawały się kwestia długości okresu naprawy, a także zasadności najmu pojazdu zastępczego w całym tym okresie.

Zauważalną grupą problemów w obszarze spraw związanych z OC p.p.m. jest również kwestia roszczeń regresowych realizowanych przez zakłady ubezpieczeń wobec sprawców, którzy oddalili się z miejsca zdarzenia, co kwalifikowane jest jako zbiegnięcie. W wielu przypadkach dotyczy to tzw. szkód parkingowych wyrządzonych przez posiadaczy pojazdów. W przypadku takich niewielkich szkód, często dochodzi do sytuacji, gdy z uwagi na budowę pojazdów – dobre wygłuszenie, elastyczne zderzaki, czy też zakłócenie uwagi kierującego przez czynniki z wewnątrz lub zewnątrz pojazdu, oddala się on z miejsca zdarzenia bez świadomości, że wyrządził szkodę.

W ubezpieczeniach dobrowolnych (AC), podobnie jak w latach ubiegłych, kwestią sporną wysuwającą się na plan pierwszy była kwestia ustalania wartości początkowej pojazdu, co przekłada się w praktyce na poprawność kwalifikacji szkody jako całkowitej i związanej z nią wysokości odszkodowania, a także ustalenia odszkodowania w przypadku szkód kradzieżowych. Jako szczególnie znamienne, można wskazać przypadki, kiedy w wariancie ubezpieczenia na sumę stałą, zakład ubezpieczenia dokonywał weryfikacji wartości pojazdu, stosując niekiedy czynniki pominięte przy zawarciu umowy ubezpieczenia (np. pochodzenie pojazdu, wcześniejsze szkody) i ustalał odszkodowanie w odniesieniu do zweryfikowanej wartości dokonując ewentualnie korekty ustalonej składki.

4. Ubezpieczenia osobowe – Wśród sporów dotyczących 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) oraz pozostałych ubezpieczeń osobowych, można wyróżnić dwie zasadnicze grupy, tj. ubezpieczenia na życie wraz z oferowanymi odrębnie, względnie będącymi ich uzupełnieniem, ubezpieczeniami wypadkowymi chorobowym (których udział w ogólnej liczbie wniosków wyniósł prawie 27%) oraz ubezpieczenia na życie związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, których dotyczyło około 10 % spraw. Odsetek tych ostatnich spraw ustawicznie spada w relacji rok do roku, co jest spowodowane przede wszystkim coraz bardziej jednoznaczną linią orzecznictwa w przypadku umów ubezpieczenia związanych z inwestowaniem w ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe, co powoduje, że duża część klientów decyduje się na poszukiwanie ochrony na drodze sądowej. Nie bez znaczenia jest również fakt spadku popularności tego rodzaju produktów. Niezmiennie jednak, wśród problemów, które można określić jako szczególnie istotne z punktu widzenia konstrukcji produktu, należy wskazać 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.

W zakresie problemów, które można wyróżnić w obszarze ubezpieczeń na życie oraz ubezpieczeń chorobowych i wypadkowych, podobnie jak w latach ubiegłych można wyróżnić te związane z samym zakresem ubezpieczenia oraz stosowanymi wyłączeniami odpowiedzialności. Zaobserwować można zarówno problemy z dopasowaniem ochrony ubezpieczeniowej do potrzeb osoby ubezpieczonej, co wielokrotnie ma miejsce zwłaszcza w ubezpieczeniach grupowych, jak również roszczenia związane z interpretacją zakresu ochrony i wyłączeń z niej. Istotne trudności w interpretacji zakresu rzeczywiście świadczonej ochrony

powodują stosowane w ogólnych warunkach ubezpieczeń definicje pojęć, które w dziedzinach dla nich właściwych są rozumiane odmiennie (często szerzej), niż przyjmują to zakłady ubezpieczeń. Chodzi tu chociażby o pojęcia medyczne, takie jak zawał serca, borelioza, nowotwór.

Wielokrotnie problemy z brakiem efektywności ochrony ubezpieczeniowej i jej niedopasowaniem do potrzeb osób ubezpieczonych są wynikiem niewłaściwego procesu sprzedaży i brakiem właściwej analizy potrzeb klienta. Z pewnością tego typu błędom sprzyjają 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. Ryzyka związane z uproszczeniem metod sprzedaży (jak choćby odstąpienie od przeprowadzenia ankiety medycznej) nadal w wielu przypadkach niwelowane są przez stosowanie szerokiego katalogu wyłączeń odpowiedzialności.

5. Dobrowolne ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej – kolejna grupa spraw, która zwraca uwagę, to sprawy związane z dobrowolnymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej związane z prowadzoną działalnością zawodową.

W obszarze tych ubezpieczeń zauważalny jest problem niedostosowania zakresu tych ubezpieczeń do realnie występujących ryzyk (najczęściej popełnianych błędów) w określonych rodzajach działalności. Problem ten dostrzegalny jest przy tym zarówno na płaszczyźnie samej konstrukcji produktu, jak i jego niewłaściwego oferowania na etapie dystrybucji. Skutkiem powyższego są spory dotyczące zakresu świadczonej ochrony ubezpieczeniowej.

Część VI. Podsumowanie

Odnosząc się do postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym należy stwierdzić, że w roku sprawozdawczym, mimo panujących ograniczeń wynikających z warunków epidemicznych udało się doprowadzić do pewnego ustabilizowania struktur osobowych w grupie pracowników upoważnionych do prowadzenia postępowań pozasądowych, co przełożyło się na znaczny wzrost liczby zakończonych postępowań. To z kolei w połączeniu z zatrzymaniem wzrostu liczby wpływających wniosków, a nawet jej spadkiem (w stosunku do roku 2019), pozwala prognozować, że w roku 2021 możliwe będzie pełne nadrobienie zaległości będące skutkiem znacznego wpływu wniosków w latach 2017-2018 oraz występujących w tym okresie problemów kadrowych. Nadal konieczna jest stabilizacja zatrudnienia w obszarze pracowników wspierających osoby upoważnione do prowadzenia postępowania i to zarówno w Zespole Postępowań Pozasądowych, jak i w Zespole Obsługi Postępowań Pozasądowych.

Mimo znacznego przyspieszenia w procedowaniu wniosków z lat 2017 i 2018, w roku 2020 nie udało się skrócić średniego czasu prowadzenia postępowania w ujęciu statystycznym, choć poprawę terminowości w procedowaniu wniosków można zaobserwować na przykładzie spraw, które wpłynęły w roku 2020. Rzecznik zdaje sobie sprawę, że wskaźnik długości prowadzenia postępowania jest kluczowy 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, w szczególności fluktuacji pracowników, ilości spraw i zróżnicowania ich tematyki (zwłaszcza w kontekście potencjału ugodowego), aktywności stron i ich polubownego nastawienia, a także proceduralnych. Część tych czynników, jak choćby fluktuacja pracowników, czy dalszy wzrost

liczby wniosków, w roku sprawozdawczym nie wystąpiła. Okoliczności związane z pandemią COVID-19 w części spraw sprawiały jednak trudności w płynnym prowadzeniu części spraw. Rzecznik prowadzi jednak ustawiczne działania mające na celu usprawnienie procesów związanych z obiegiem dokumentów (przechodzenie na formę elektroniczną), czy też prowadzeniem postępowań na odległość. Obserwacje zachowań klientów wskazują, że jest to również preferowana przez dużą ich część, w tym także pełnomocników, forma komunikacji.

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 i to zarówno adresowanych do klientów, jak i przedstawicieli podmiotów rynku finansowego.

Spadek liczby wniosków w roku 2020 wskazuje, że klienci podmiotów rynku finansowego wciąż nie dostrzegają potencjału pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, a część z nich, źle go interpretuje. Stąd też potrzeba edukacji w tym zakresie. Aby jednak pozasądowe postępowanie mogło w pełni realizować swój potencjał, w tym również stanowić realną alternatywę do systemu sądownictwa powszechnego, niezbędna jest również zmiana nastawienia wśród podmiotów rynku finansowego i dostrzeżenie realnych korzyści (zarówno ekonomicznych, jak i wizerunkowych) z tej formy rozwiązywania sytuacji spornych ze swoimi klientami. Obecnie jednak postawa wielu podmiotów rynku finansowego, zwłaszcza z obszaru usług bankowych, nie dość, że nie sprzyja polubownemu rozwiązywaniu sporów, to dodatkowo jeszcze wręcz zniechęca klientów do tej formy kontaktu ze swoim kontrahentem. Obrazuje to doskonale przykład istotnego, w porównaniu do lat 2017-2018 spadku wniosków dotyczących spraw z sektora bankowego. Spadek ten w sposób oczywisty wynika również z faktu, że znaczna część wzmożonego wpływu wniosków dotyczyła tzw. kredytów frankowych, a lata 2017-2018 zbiegały się z upływem okresu przedawnienia dla najstarszych roszczeń wynikających z umów zawieranych u szczytu akcji kredytowej tych produktów, niemniej fakt, że skłonność ugodowa podmiotów rynku z sektora bankowo-kapitałowego jest dość znikoma (na co wskazują choćby dane prezentowane w sprawozdaniach Rzecznika Finansowego) powoduje również po stronie klientów zniechęcenie do angażowania się w postępowanie, które nie doprowadzi ich do oczekiwanego rezultatu.

Nadal dostrzegalny jest również niewystarczający poziom wiedzy na temat zasad jakimi kieruje się postępowanie polubowne, co dotyczy w szczególności poufności postępowania i trwałości rozwiązań przyjętych w drodze pozasądowego rozwiązania sporu. Wątpliwości stron postępowania budzi stabilność i niepodważalność stosunku prawnego wykreowanego np. w drodze zawartej ugody, co budzi niechęć do tej formy rozwiązania sporu. Stąd też Rzecznik widzi konieczność kierowania do wszystkich aktualnych i potencjalnych uczestników postępowania działań edukacyjnych dotyczących tych aspektów.