

**Sprawozdanie z realizacji zadania Rzecznika Finansowego
polegającego na prowadzeniu pozasądowych postępowań
w sprawie sporów między klientami podmiotów rynku
finansowego a tymi podmiotami w 2022 r.**



WARSZAWA, KWIECIEŃ 2023

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
3. Współpraca w ramach sieci podmiotów prowadzących pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych	4
Część II. Dane liczbowe dotyczące wpływających wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu	5
1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym	5
2. Sprawy zakończone.....	7
3. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu	13
4. Średni czas trwania postępowania.....	15
5. Dane liczbowe	16
Część III. Istotne problemy produktowe.....	16
Część IV. Podsumowanie.....	20

Część I. Informacje wstępne

1. Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

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

1. ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2022 r., poz. 187 ze zm.) (dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym) – w szczególności rozdział 4¹,
2. 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) (dalej jako: Rozporządzenie) – przepisy wykonawcze wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 43 ustawy o Rzeczniku Finansowym,
3. 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 zgodnie z art. 35a ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym (dalej: Ustawa ADR),
4. 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

Pod względem organizacyjnym, w roku sprawozdawczym skoncentrowano się na dalszej stabilizacji struktur osobowych Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów (zwłaszcza w grupie pracowników upoważnionych do prowadzenia pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązania sporów), jak również na podejmowaniu działań mających na celu zoptymalizowanie procesów organizacyjnych w celu skrócenia czasu prowadzenia postępowania, jak również uczynienia go bardziej dostępnym dla stron. W tym zakresie wzmocniono działania zmierzające do prowadzenia postępowania pozasądowego w formie

¹ Tytuł ustawy w brzmieniu ustawy z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2022 r. poz. 2640), która weszła w życie 1.01.2023 r. W roku sprawozdawczym ustawa nosiła tytuł Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

elektronicznej jako dominującej. Standardem stało się prowadzenie posiedzeń z udziałem w formie zdalnej, jak również wykorzystywanie platformy ePUAP, jako bezpiecznej i szybkiej formy przekazywania korespondencji, choć w tym zakresie skłonność do klientów do korzystania z tej właśnie formy komunikacji jest wciąż mała.

Powyższe działania, w połączeniu z dalszym spadkiem liczby wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania, pozwoliły nie tylko na całkowite wyeliminowanie zaległości z lat 2017-2018 (a więc okresu, gdy wpływ wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania był największy), a także niemal całkowite zlikwidowanie zaległości z lat 2019-2020, ale także na istotne skrócenie średniego czasu trwania postępowania.

W roku 2022 do Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów wpłynęło 1280 wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów, z czego 911 spraw dotyczyło sporów z obszaru ubezpieczeniowego, 363 sprawy to spory z obszaru rynku bankowo-kapitałowego, zaś 6 spraw to spory z innymi podmiotami pozostającymi poza katalogiem podmiotów rynku finansowego. Oprócz spraw zainicjowanych tymi wnioskami, w roku sprawozdawczym, w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów nadal powadzone były sprawy z wniosków z lat 2017-2021. Wymagało to zarówno zaangażowania po stronie pracowników odpowiadających za merytoryczną obsługę spraw, jak i obsługę administracyjną. Liczba korespondencji wychodzącej z Wydziału wyniosła przeszło 17 600, choć było to znacznie mniej niż w roku 2021 (23 300 sztuk). Znakomitą większość, bo aż 83% pism wysłano pocztą tradycyjną, a pozostałą część za pośrednictwem platformy ePUAP i drogą mailową. W ramach wydziałowej infolinii obsłużono 2671 połączeń od klientów.

Niezależnie od działalności związanej z prowadzeniem pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów, prowadzono również działalność edukacyjną i popularyzatorską dotyczącą pozasądowego postępowania przy Rzeczniku, jako alternatywnej metody rozwiązywania sporów. Działalność ta przybierała zarówno postać otwartych webinarów (Pozasądowe rozwiązywanie sporów na rynku bankowo-kapitałowym” w dniu 10 maja 2022 r. i „ADR- Postępowanie polubowne przed Rzecznikiem Finansowym jako pozasądowy sposób rozwiązywania sporów na rynku finansowym” w dniu 29 września 2022 r.), jak i akcji edukacyjnej skierowanej do określonych grup, tj. uczniów szkół ponadpodstawowych oraz seniorów. Akcja taka odbyła się w powiecie łąncuckim w dniach 20-21 października 2022 r. i będzie kontynuowana w roku 2023 na terenie całego kraju. Ponadto przedstawiciele Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów wzięli udział w wydarzeniach organizowanych przez inne podmioty – seminariach CEDUR organizowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, X Konferencji Naukowej AIDA Polska, czy akcji „Dni Otwarte Notariatu”.

3. Współpraca w ramach sieci podmiotów prowadzących pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych

Rzecznik Finansowy jest stowarzyszony w ramach międzynarodowej sieci FIN-NET, której celem jest m.in. zapewnienie konsumentom łatwego dostępu do alternatywnych metod rozwiązywania sporów transgranicznych dotyczących świadczenia usług finansowych. W roku

sprawozdawczym Rzecznik nie współpracował w ramach prowadzonych postępowań pozasądowych na poziomie transgranicznym z innymi podmiotami prowadzącymi postępowania pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich.

Rzecznik Finansowy wraz z nadzorującym Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów zastępcą Rzecznika Finansowego odbył natomiast wizytę roboczą u Financial Services and Pension Ombudsman w Irlandii również stowarzyszonym w sieci FIN-NET.

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

W tej części sprawozdania za rok 2022 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.

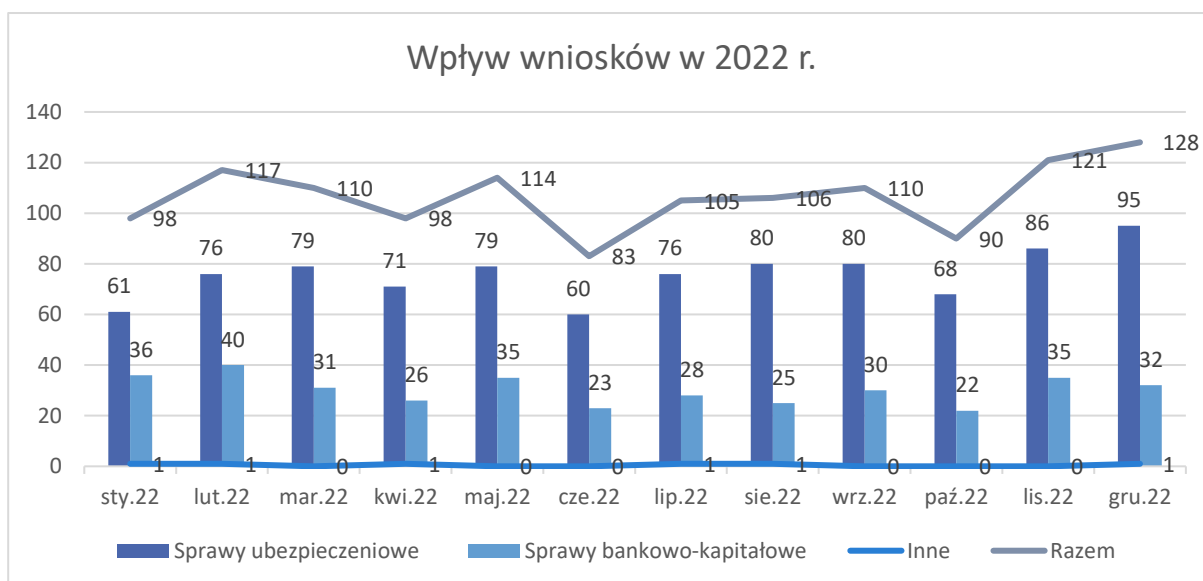
1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym

W 2022 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 1280 wniosków o rozwiązanie sporu klienta podmiotu rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, co stanowi spadek o 694 sprawy, tj. 35%, w porównaniu do roku 2021.

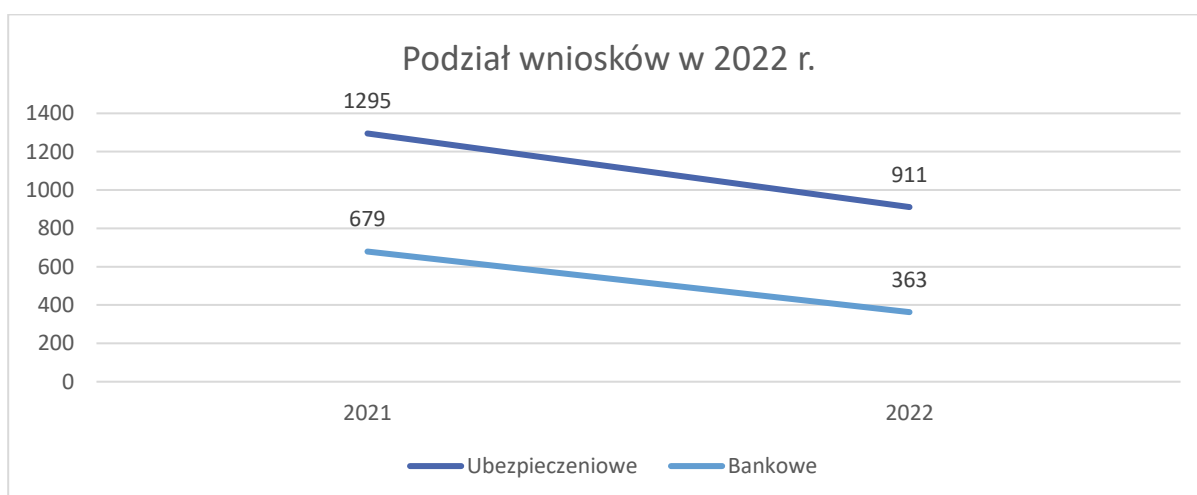
Rzecznik w 2022 r. wszczął łącznie 1010 pozasądowych postępowań mających na celu rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, w tym 116 postępowań to sprawy z wniosków złożonych w 2021 r. i 894 sprawy z wniosków zarejestrowanych w 2022 r., co stanowi 70% wszystkich wniosków.

W pozostałych 30% 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.

W roku 2022, liczba wpływających wniosków oscylowała na zbliżonym poziomie w poszczególnych miesiącach. Najniższy wpływ wniosków odnotowano w czerwcu i październiku, natomiast najwyższy w dwóch ostatnich miesiącach roku. Średnia roczna kształtowała się w roku sprawozdawczym na poziomie 106 wniosków miesięcznie.



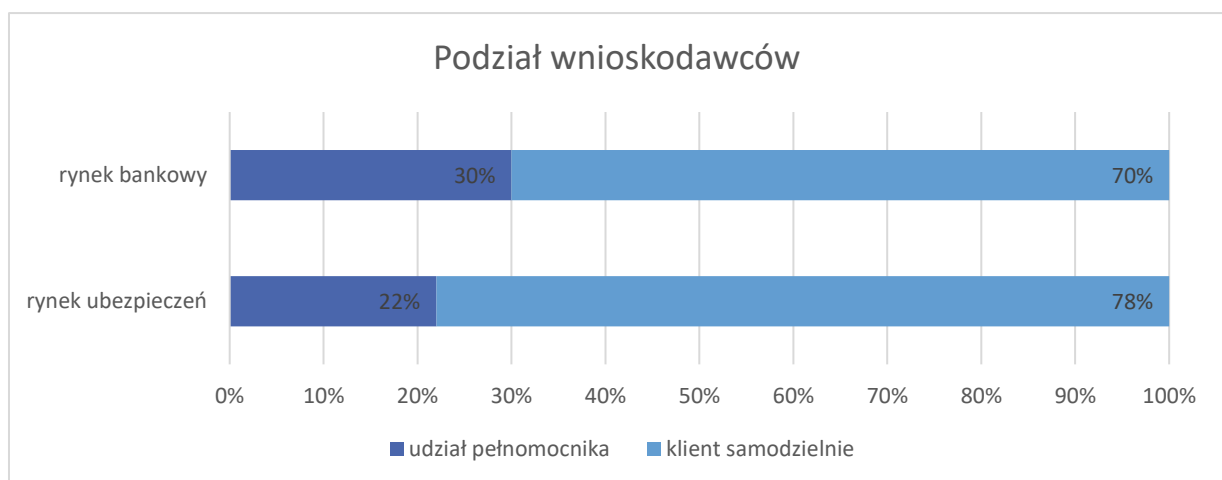
Powyższe dane, wzorem lat ubiegłych wskazują na znaczną przewagę wpływu wniosków dotyczących sektora ubezpieczeń (911) nad wnioskami z zakresu tematyki bankowo-kapitałowej (363 sprawy). W roku sprawozdawczym wnioski o tematyce ubezpieczeniowej stanowiły 71% ogólnej liczby wpływających wniosków. Z danych liczbowych wynika również, że spadek w liczbie wniosków dotyczył zarówno spraw o tematyce ubezpieczeniowej, jak i bankowo kapitałowej.



W opinii Rzecznika Finansowego, kontynuacja trendu spadkowego w zakresie wpływu wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu, jest wynikiem co najmniej kilku czynników, mających swoje źródło również w latach poprzednich. Przede wszystkim należy wskazać, że w roku 2022 r. wciąż istotny wpływ na zainteresowanie postępowaniem polubownym miała sytuacja epidemiczna i związane z tym ograniczenia, zwłaszcza z lat 2020-2021, kiedy to na skutek obowiązujących obostrzeń, w wielu sferach życia mogących generować potencjalne zdarzenia konfliktowe na gruncie korzystania z szeroko pojętych usług finansowych nastąpiło ograniczenie aktywności, co w sposób bezpośredni przełożyło się chociażby na liczbę szkód komunikacyjnych.

Nadal można również zaobserwować spadek zainteresowania polubowną formą rozwiązywania sporów klientów w sprawach, w których orzecznictwo sądowe przejawia czy też ugruntowuje tendencje prokonsumenckie, jak się to dzieje np. w sprawach tzw. kredytów walutowych. W obszarze tych produktów niebagatelne znaczenie ma również program ugód realizowany przy wsparciu Sądu Polubownego przy KNF, a także działania inicjowane w tym zakresie przez same banki i ich klientów, co prowadzi do zawierania porozumień bez udziału podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów.

W postępowaniu polubownym klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub przez pełnomocnika. W 2022 r. pełnomocnicy wystąpili w 24% wszystkich spraw z wniosków o postępowanie polubowne, co w porównaniu do poprzedniego roku stanowiło spadek o 3%. Nieco większy udział pełnomocników odnotowano w sprawach z obszaru rynku bankowo-kapitałowego (30%) natomiast w sprawach o tematyce ubezpieczeniowej pełnomocnicy reprezentowali klientów w 22% spraw.



2. Sprawy zakończone

Poniżej przedstawiono dane dotyczące ilości spraw zakończonych w 2022 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 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 o Rzeczniku Finansowym; 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, przez 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, i nie został z niej zwolniony.

2. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania (§7 ust. 3, 4 i 5 Rozporządzenia);
3. Osiągnięcie przez strony porozumienia, np. zawarcie ugody (art. 41 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
4. Zakończenie postępowania w związku nieosiągnięciem przez strony porozumienia i sporządzenie opinii zawierającej w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w postępowaniu (art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym²);
5. Zakończenie postępowania na skutek wycofania wniosku przez klienta w trakcie postępowania lub w przypadku, gdy przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe (§15 Rozporządzenia).

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 2022 r. z powyższych tytułów zakończono w sumie 2 153 sprawy, co stanowi 28% mniej zakończonych spraw niż w roku 2021 (2 992 sprawy). W tej liczbie zawierają się sprawy z wniosków skierowanych jeszcze w latach 2017 - 2021 oraz 2022 i tak: z 2017 r.- 4 sprawy, 2018 r. – 36 spraw, z 2019 r. - 89 spraw, z 2020 r. – 410 spraw, a z 2021 r. – 1 136 sprawy. Istotne jest, że zakończono również 478 spraw, które zarejestrowano w roku 2022 co stanowi 37% wniosków.

Przechodząc do szczegółowych danych statystycznych należy wskazać, że 1 304 spraw zostało zakończonych sporządzeniem opinii (na skutek nieosiągnięcia przez strony porozumienia), co stanowi prawie 61 % wszystkich zakończonych spraw i jest o 4% wartością niższą niż w roku 2021, kiedy to opiniami zakończono 65% wszystkich spraw.

W ponad 15% wszystkich spraw zakończonych w 2022 r., tj. w 326 sprawach między stronami doszło do zawarcia porozumienia. Liczba spraw zakończonych polubownie jest niższa niż w roku 2021 (390 spraw), co niewątpliwie ma związek z niższym wpływem wniosków w roku sprawozdawczym i niższą liczbą spraw zakończonych ogółem.

Dane dotyczące udziału postępowań zakończonych zawarciem porozumienia w ogólnej liczbie zakończonych postępowań trzeba jednak interpretować mając na względzie, że w roku sprawozdawczym 24%, tj. 523 sprawy zakończyły się bez ich merytorycznego rozpoznania, a więc albo na etapie wstępnym, albo poprzez zakończenie postępowania na podstawie §15 Rozporządzenia. Gdyby odnosić stosunek spraw zakończonych porozumieniem jedynie do liczby spraw zakończonych merytorycznie, a więc zgodnie art. 40 i 41 ustawy o Rzeczniku Finansowym, których liczba wyniosła 1 630, ich procentowy udział w tej liczbie wynosiłby już 20%, co jest wynikiem wyższym, niż w roku 2021, kiedy to tożsamy współczynnik wyniósł 17%. Niewątpliwie nie bez znaczenia dla efektywności postępowania pozasądowego przy

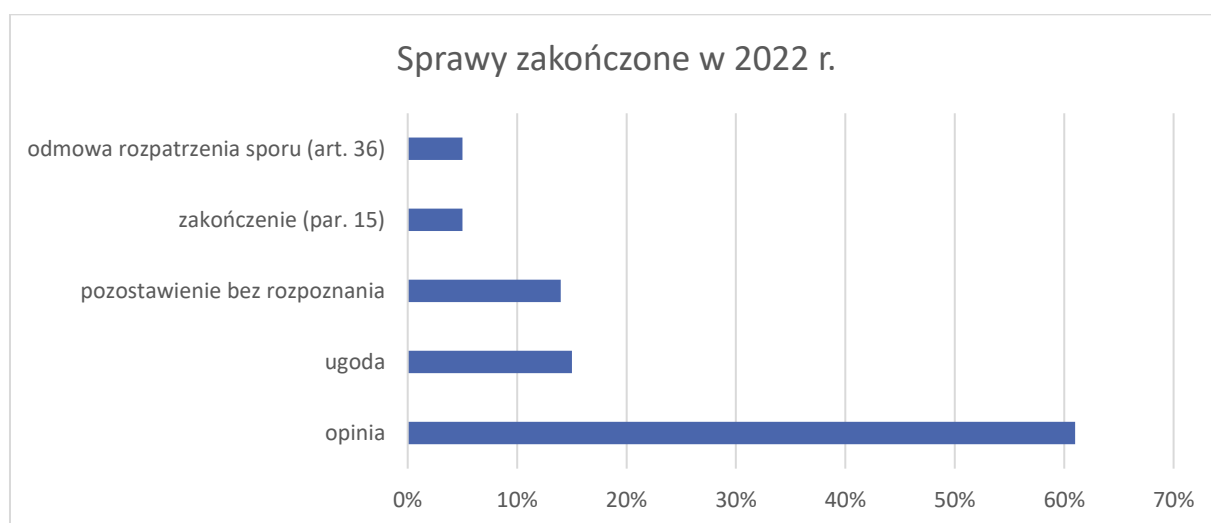
² Od dnia 1 stycznia 2023 r., uległa zmianie regulacja art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym – obecnie zgodnie z art. 40 ust. 1 ww. ustawy opinia sporządzana jest wyłącznie na wniosek strony

Rzeczniku Finansowym rozumianej jako współczynnik spraw zakończonych polubownie, jest fakt, że udział podmiotu rynku finansowego w pozasądowym postępowaniu przy Rzeczniku jest obowiązkowy, co wynika z art. 37 ustawy 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. Jest to więc zgoła odmienna sytuacja niż ta, w której do postępowania polubownego dochodzi na skutek zgodnej woli stron podjęcia wysiłku w celu wypracowania porozumienia. Innymi słowy, należy przyjąć, 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. Trzeba mieć jednak na uwadze, że 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 304, czyli 14%. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie skutkuje zamknięciem klientowi drogi do złożenia ponownego wniosku. Rzecznik nie prowadzi statystyki takich spraw, jednak z analizy wynika, że w zauważalnej liczbie takich spraw klienci ponownie występują z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o pozasądowe rozwiązanie sporu z podmiotem rynku finansowego. Ma to miejsce zarówno w przypadkach nieprawidłowego uzupełnienia braków wniosku, ale też w podjęcia decyzji o uprzednim skorzystaniu z możliwości zainicjowania postępowania interwencyjnego.

Odmową rozpatrzenia sporu zakończyło się 100 spraw, czyli niespełna 5%.

Z uwagi na przesłanki określone w §15 Rozporządzenia zakończyło się 119 spraw, czyli nieco ponad 5%.



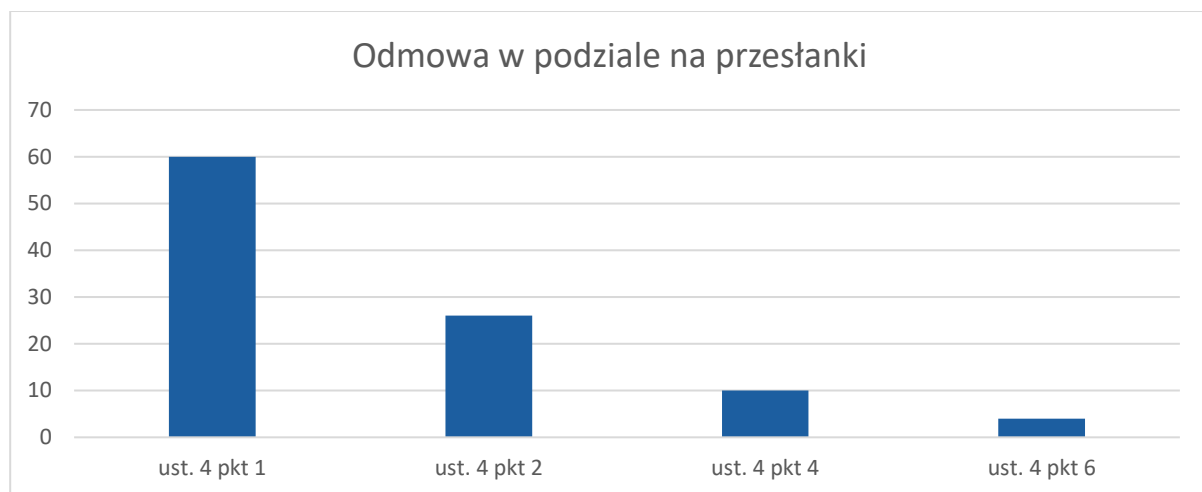
W podziale na przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 stawy o Rzeczniku Finansowym) dominowała przesłanka odmowy z uwagi na okoliczność, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika. Było to 60 spraw

(60% wszystkich 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 o Rzeczniku Finansowym.

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 26 odmów, co daje 26% w ogólnej liczbie spraw, w których odmówiono rozpatrzenia wniosku.

Z kolei w 10 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 4 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.



Ogólnie w sposób merytoryczny (dojściem stron do porozumienia lub sporządzeniem opinii Rzecznika Finansowego) zakończyło się prawie 76% spraw (1 630) z ogółu spraw zakończonych w roku 2022.

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 2022 r.

Wyszczególnienie	Wartość w złotych	Średnia wartość w złotych
Wartość zgłoszonych roszczeń	9 469 737 zł	30 062 zł
Wartość porozumień/ugód	2 912 056 zł	9 805 zł

Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2022 r. w podziale na segmenty rynku

Wyszczególnienie	Wartość w złotych	Wartość porozumień/ugód
Usługi ubezpieczeniowe	5 772 234 zł	2 277 344 zł
Usługi rynku bankowo-kapitałowego	3 697 503 zł	634 712 zł *

* Oprócz tego, w 20 sprawach, w których wartość sporu oznaczono na kwotę 2 596 536 zł strony zawarły porozumienia, w ramach których dokonały rozliczeń w inny sposób, niż poprzez zapłatę określonej kwoty pieniężnej

Jeśli chodzi o rozkład zawartych porozumień pomiędzy sprawy z sektora ubezpieczeniowo-emerytalnego i bankowo-kapitałowego, to podobnie jak w latach ubiegłych, zdecydowana większość tych spraw, bo 262 (80%), to sprawy ubezpieczeniowe. 64 porozumienia zawarto w sprawach z sektora rynku kapitałowo-bankowego, co stanowiło blisko 20% spraw zakończonych polubownie.

W części porozumień zawartych w 2022 r., tj. w 7 sprawach z sektora bankowego doszło do polubownego zakończeń sporów, których przedmiotem było określone działanie lub zaniechanie podmiotu rynku finansowego o charakterze niepieniężnym, takie jak wykreślenie z rejestru BIK czy restrukturyzacja zadłużenia. W części porozumień strony nie podały szczegółów warunków finansowych, jednak zgodnie potwierdziły, że doszło do przewalutowania kredytu bądź całkowitej spłaty, co ma istotne znaczenie dla wartości pieniężnych podanych w powyższej tabeli. W sprawach z sektora ubezpieczeń w 5 przypadkach porozumienia dotyczyły odstąpienia od dochodzenia roszczeń czy rozłożenia należności na raty, np. w sprawach regresowych, renegocjacji warunków umowy lub wysokości składki.

Średnia wartość uzyskiwana w ramach osiągniętego przez strony porozumienia w sprawach o roszczenia pieniężne wyniosła 32% 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 do uwzględnienia

ich jedynie w niewielkiej części.

Powyższe dane dotyczące spraw zakończonych odnoszą się zarówno do spraw, w których doszło do wszczęcia postępowania (w tych sprawach wnioski spełniały niezbędne minimum, aby wywołać skutek w postaci wszczęcia postępowania), jak i tych, w których procedowanie zakończono już na etapie wstępnym, przed wszczęciem postępowania (wnioski nie zawierały minimalnych wymogów i nie zostały uzupełnione w sposób wymagany lub też wystąpiły przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu).

W tej kategorii, wypełniając dyspozycję art. 11 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, należy wyróżnić sprawy, które mimo wszczęcia postępowania, zakończyły się przed osiągnięciem jego wyniku, rozumianego jako zwanie porozumienia względnie stwierdzenie, że mimo przeprowadzonych czynności pojednawczych porozumienia nie uda się osiągnąć, co skutkuje sporządzeniem protokołu z postępowania oraz opinii.

Przyczynę powyższego stanowiło przede wszystkim nieuzupełnienie 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 nieprzedstawienia dokumentów potwierdzających fakt przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego czy niezłączenia dokumentów uzasadniających istnienie lub wysokość roszczenia. W takich przypadkach, Rzecznik pozostawiał wnioski bez rozpoznania. 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 w trakcie działań pojednawczych przesłanek uzasadniających odmowę rozpatrzenia sporu (tu jako przykład można wskazać skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego), co po wszczęciu postępowania jest przesłanką zakończenia postępowania na podstawie § 15 Rozporządzenia. Najmniej liczną grupę spraw stanowiły przypadki, gdy już po wszczęciu postępowania, ale jeszcze na etapie kompletowania wniosku (tj. przed podjęciem właściwych czynności pojednawczych) dochodziło do wystąpienia przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu (np. na skutek nieuiszczenia opłaty od wniosku).

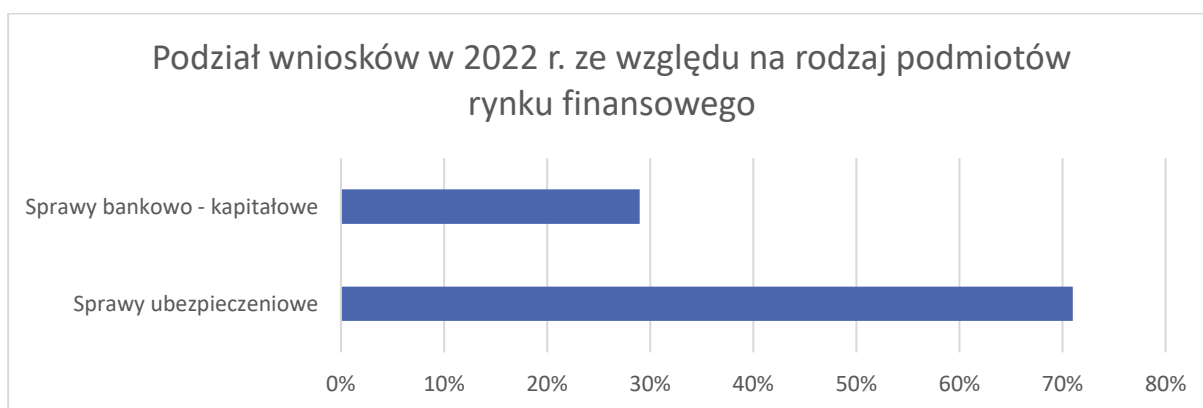
Procentowy odsetek tych spraw w 2022 r. stanowił około 7% spraw wszczętych ogółem (66 z 1010 wszczętych spraw).

Procentowy podział spraw zakończonych przed osiągnięciem wyniku zawiera poniższa tabela.

Postępowania zakończone przed osiągnięciem wyniku	Liczba (%)
odmowa rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym)	16 (2%)
zakończenie (par. 15 Rozporządzenia)	20 (2%)
pozostawienie bez rozpoznania (par. 7 ust. 3 Rozporządzenia)	30 (3%)
Razem	66 (7%)

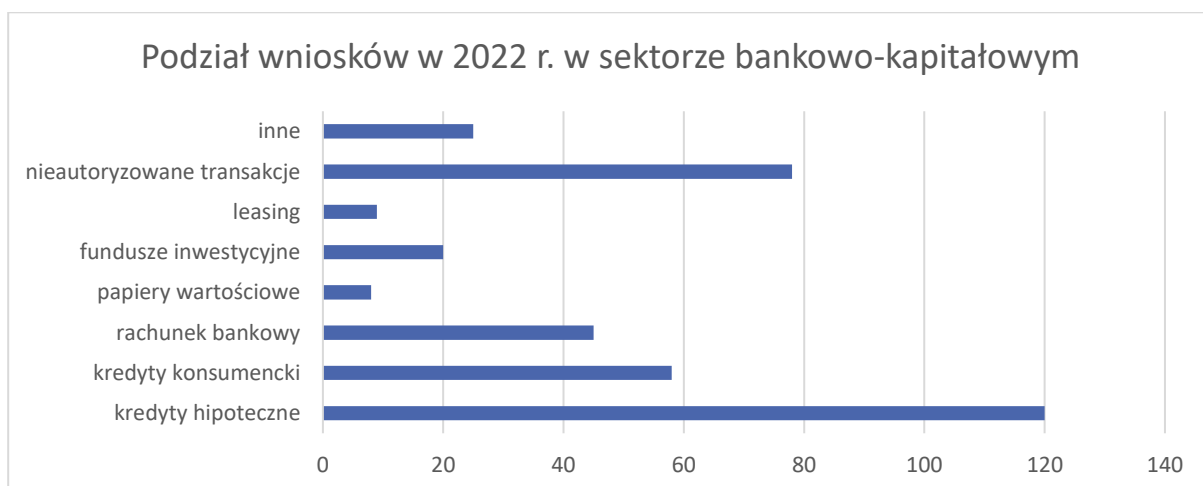
3. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

Jak wskazano wcześniej w 2022 r. w stosunku do poprzedniego roku sprawozdawczego spadła o 46% liczba wniosków dotyczących podmiotów rynku bankowo-kapitałowego (363 spraw). W niższym stosunku, bo o 30% zmalała również ilość wniosków dotyczących rynku ubezpieczeniowego (911 spraw). Podział wniosków w 2022 r. między oba segmenty rynku wyniósł odpowiednio 71% dla rynku ubezpieczeniowego i 29 % 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 (sprawy te stanowiły drugą co do liczebności grupę spraw po kredytach hipotecznych), czy kwestionowane operacje w rachunkach bankowych.

Poniższy wykres przedstawiający podział wpływu wniosków w 2022 r. ze względu na rodzaj produktów rynku bankowo-kapitałowego.

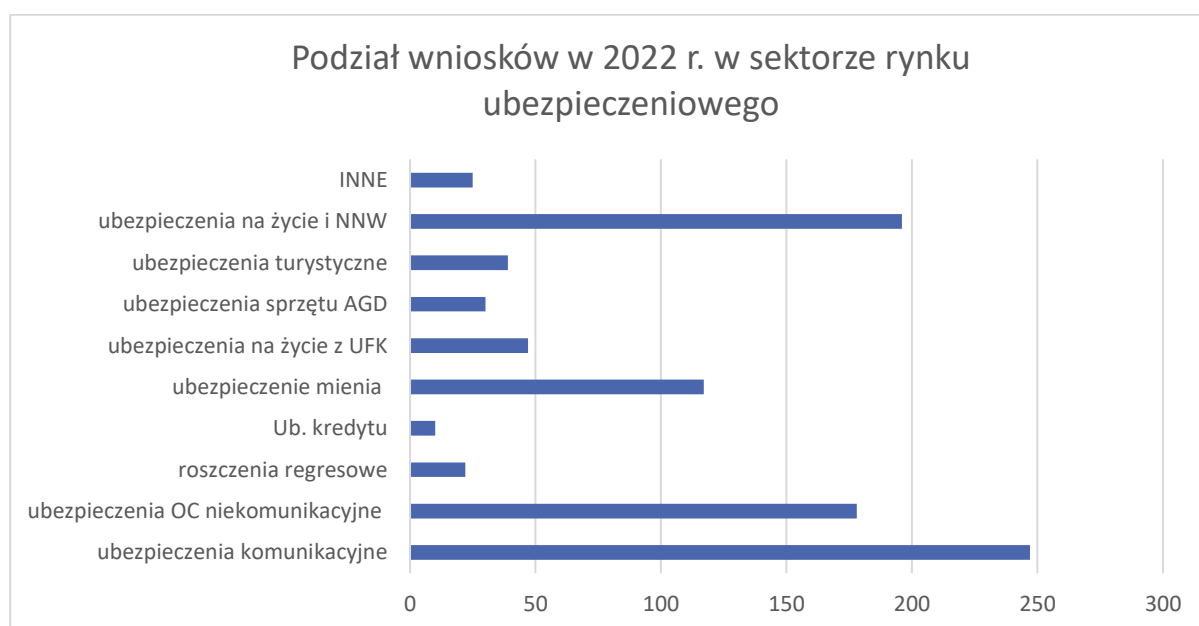


Z przedstawionego zestawienia wynika, że w roku 2022 r. 33% wniosków z sektora bankowo-kapitałowego dotyczyła kredytów (pożyczek) hipotecznych, w przeważającej większości walutowych oraz waloryzowanych kursem walut obcych. Natomiast ponad 21% udziału w sprawach z tego sektora zawierało roszczenia wynikające z nieautoryzowanych transakcji. To duży, bo dwukrotny wzrost udziału tych spraw, w ogólnej liczbie spraw o tematyce bankowo-kapitałowej w stosunku do roku 2021. Niespełna 15% spraw z obszaru bankowo-kapitałowego dotyczyło kredytów (pożyczek) konsumenckich, zaś 12% dotyczyło zastrzeżeń związanych z obsługą rachunków bankowych. Mniejszy udział w ogólnej liczbie spraw miały produkty inwestycyjne.

W roku 2022 wpłynęło 911 wniosków dotyczących produktów ubezpieczeniowych. Ponownie najliczniejszą grupę spraw, tj. 27%, stanowiły sprawy dotyczące roszczeń z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym aż 22% spraw dotyczyło OC komunikacyjnego.

Następną, 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 22%. 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 (20% spraw). W roku sprawozdawczym istotny udział w ogólnej liczbie spraw ubezpieczeniowych mają te dotyczące ubezpieczenia mienia (13%). Wciąż zauważalna jest liczba spraw dotyczących umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, przy czym liczba tych spraw z roku na rok konsekwentnie maleje. W 2022 roku było to już tylko 5% spraw (47), przy 107 sprawach w roku 2021. Niemały odsetek (8%) stanowią spory dotyczące roszczeń związanych z ubezpieczeniem turystycznym oraz ubezpieczeniem sprzętu (tzw. małego AGD i elektronicznego).

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 tak jak w latach 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

Mniejsza ilość wpływających wniosków była czynnikiem pozwalającym w roku sprawozdawczym na położenie większego nacisku na kończenie postępowań zainicjowanych wnioskami z lat wcześniejszych. Jednocześnie jednak znaczna różnorodność wniosków pod względem produktowym, skomplikowana materia prawna oraz oczekiwania stron co do sposobu zakończenia postępowań niewątpliwie wciąż jest główną determinantą czasu trwania postępowania.

Wartym podkreślenia jest jednak to, że w roku 2022 udało się utrzymać tendencję skracania czasu prowadzenia postępowania i to zarówno w odniesieniu do spraw z wniosków z roku 2022, jak i do wszystkich zakończonych spraw ogółem.

Przechodząc do danych szczegółowych należy wskazać, że średni czas trwania postępowań w sprawach, w których wnioski wpłynęły w 2022 r. wyniósł 125 dni, czyli skrócił się w stosunku do tego jaki osiągnięto w roku 2021 dla wniosków z 2021 r. (133 dni). Natomiast średni czas trwania postępowania w sprawach z wniosków z lat 2017-2022 zakończonych w 2022 r. wyniósł 389 dni, tj. o 71 dni mniej niż w 2021 roku. Na powyższy zbiorczy składnik, podobnie jak w latach poprzednich, istotny wpływ miał fakt kończenia postępowań z okresu lawinowego wzrostu liczby wniosków, w tym tych, z sektora rynku bankowo-kapitałowego (w większości dotyczących kredytów waloryzowanych), które wpływały w latach 2017-2019. Wśród 2 153 spraw zakończonych w roku 2022, 129 spraw to takie, w których wnioski wpłynęły jeszcze w latach 2017 (4), 2018 (36) oraz 2019 (89). Kolejne 410 zakończonych postępowań to sprawy, które wpłynęły w 2020 r. 1 136 zakończonych spraw pochodziło z 2021 r., natomiast 478 to sprawy z wniosków pochodzących z roku sprawozdawczego.

Na statystyczną średnią długość trwania postępowania istotny wpływ miał również czynnik natury systemowej, stanowiący jednocześnie cechę wyróżniającą pozasądowe postępowanie przy Rzeczniku Finansowym spośród innych postępowań ADR. Chodzi tu mianowicie o to, że w przypadku braku polubownego zakończenia postępowania, poza protokołem z jego przebiegu należało sporządzić również opinię, o której mowa w art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym, stanowiącą załącznik do protokołu. Tym samym więc, mimo zakończenia czynności pojednawczych, czas potrzebny na przygotowanie opinii wpływał na długość trwania postępowania. Wymóg sporządzenia opinii prowadzi również do istotnego obciążenia osób prowadzących postępowanie, a tym samym opóźnia podjęcie działań mediacyjnych w innych sprawach. Wraz z wejściem w życie ustawy z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy

o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2022 r. poz. 2640) opinia, o której mowa w art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym sporządzana będzie wyłącznie na wniosek strony, a zatem już po zakończeniu postępowania. Dzięki temu rozwiązaniu z jednej strony każdy z uczestników postępowania będzie mógł uzyskać opinię, zawierającą rzetelną i obiektywną ocenę ich sporu i ryzyk prawnych z nim związanych, z drugiej zaś strony rozwiązanie to pozwoli uniknąć angażowania dużego nakładu czasu i pracy w sprawach, w których z różnych przyczyn strony nie są zainteresowane pozyskaniem opinii.

Podsumowując należy stwierdzić, że powyższe statystyki dają podstawy do dalszego pozytywnego prognozowania, że wraz z kończeniem spraw, których wszcęcie przypadło na okres wzmoczonego wpływu wniosków, okres prowadzenia postępowania zbliży się do tego, jaki jest rekomendowany w przepisach Rozporządzenia.

5. Dane liczbowe

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

Postępowania polubowne prowadzone przy Rzeczniku Finansowym

	2022	2021	Zmiana
Liczba wniosków	1 280	1 974	spadek o 35%
Sprawy ubezpieczeniowe	911	1 295	spadek o 30%
Sprawy bankowo – kapitałowe	363	679	spadek o 46%
Sprawy pozostające poza właściwością RF	6	nie dotyczy	nie dotyczy
Liczba spraw zakończonych porozumieniem/ugodą	326	390	spadek o 16%
Liczba spraw zakończonych opinią na podstawie art. 40 tj. bez porozumienia/ugody	1 304	1955	spadek o 33%

Część III. Istotne problemy produktowe

Wnioski o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów charakteryzują się dużą różnorodnością, niemniej z praktyki prowadzonych spraw można wyodrębnić powtarzające się istotne problemy produktowe, których dotyczyły sprawy

procedowane w roku 2022.

1. Ubezpieczenia komunikacyjne – analogicznie jak w poprzednich latach, tak i w 2022 roku spory wynikające z umów ubezpieczenia obowiązkowego odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC p.p.m) jak i z ubezpieczeń komunikacyjnych dobrowolnych (np. autocasco) stanowiły największą grupę w segmencie spraw dotyczących rynku ubezpieczeniowego

W zakresie obowiązkowego ubezpieczenia posiadaczy pojazdów mechanicznych zwrócić należy uwagę na spory związane z kwestią ustalenia odszkodowania za naprawę uszkodzonego w kolizji drogowej pojazdu tzw. metodą kosztorysową. Główną osią sporów w tych sprawach jest to, że poszkodowani, którzy decydują się na rozliczenie szkody metodą kosztorysową bądź chcą skorzystać z usług zakładu naprawczego nie współpracującego z danym ubezpieczycielem, otrzymują odszkodowanie pomniejszone o rabaty lub ulgi, które potencjalnie miałyby zastosowanie, gdyby poszkodowany skorzystał z jednego warsztatów partnerskich współpracujących z zakładem ubezpieczeń. W efekcie powstaje spór pomiędzy poszkodowanym, który otrzymał odszkodowanie w niższej wysokości niż szkoda, którego wysokość niejednokrotnie może powodować po stronie poszkodowanego trudność oraz niemożność przeprowadzenia kompleksowej naprawy, a zakładem ubezpieczeń, który uważa, że poszkodowany powinien z nim współdziałać celem minimalizacji szkody i w ramach tego współdziałania wybrać zakład naprawczy przez niego wskazany.

W przedmiocie sporów wynikłych na gruncie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej uwagę zwraca wciąż znacząca ilość postępowań ogniskujących się wokół problematyki rozliczenia kosztów związanych z najmem pojazdu zastępczego. W tych przypadkach sporne są najczęściej kwestie związane z uznaniem pełnego okresu w jakim poszkodowany korzystał z pojazdu zastępczego oraz stawką dobową za najem pojazdu zastępczego. Niejednokrotnie źródła sporów dotyczących okresu najmu pojazdu zastępczego upatrywać należy w samym procesie uzgadniania kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu (ww. problematyka tzw. „amortyzacji rabatowej”) oraz utrudnioną dostępnością części zamiennych na rynku motoryzacyjnym (okres pandemiczny oraz sytuacja geopolityczna na świecie).

Na uwagę zasługują wciąż spory związane z wysokością zadośćuczynienia przyznanego za szkody osobowe poszkodowanym w wypadkach drogowych. Motywem przewodnim sporów są kwestie dotyczące wysokości roszczeń Klientów poszkodowanych w kolizjach drogowych oraz problematyka właściwego udokumentowania szkody osobowej od strony medycznej (np. brak pełnej dokumentacji medycznej z procesu leczenia).

Sprawy z segmentu obowiązkowego ubezpieczenia posiadaczy pojazdów mechanicznych, mimo zróżnicowania zarówno w zakresie okoliczności faktycznych, jak też prawnych, wykazują istotny potencjał ugodowy.

W przypadku dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych takich jak autocasco spory najczęściej koncentrują się wokół ustalenia wysokości odszkodowania w przypadku zaistnienia szkody całkowitej. Przedmiotem sporu najczęściej wtedy jest kwestia prawidłowego ustalenia wartości pojazdu na dzień powstania szkody. Warto również odnotować w tym miejscu występowanie sporów związanych z praktyką ubezpieczycieli w zakresie rozliczeń szkód z ubezpieczenia autocasco polegającej na stosowaniu korekt nie przewidzianych w ogólnych

warunkach ubezpieczenia (np. korekt z tytułu uszkodzeń ukrytych, co może powodować w niektórych przypadkach nieuzasadniony wzrost kosztów naprawy powodujący niekorzystne dla Klientów, a korzystne wyłącznie dla Podmiotów rynku finansowego, rozliczenie szkody w formie szkody całkowitej). Odnotować również należy wciąż pojawiające się problemy Klientów korzystających z ubezpieczenia autocasco w zakresie rozliczeń szkód likwidowanych na bazie umów ubezpieczenia autocasco zawartych z opcją stałej wartości pojazdu, czy też interpretacją treści ogólnych warunków ubezpieczenia w zakresie np. pojęcia rażącego niedbalstwa.

2. Ubezpieczenia na życie – spory dotyczące dobrowolnych ubezpieczeń na życie w minionym roku związane były głównie ubezpieczeniami na życie wraz z oferowanymi uzupełniająco ubezpieczeniami wypadkowymi i chorobowymi.

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 i realizacją umowy ubezpieczenia oraz stosowanymi włączeniami odpowiedzialności. W ramach prowadzonych postępowań Rzecznik Finansowy wciąż napotyka spory związane z odmową wypłaty świadczeń związanych interpretacją zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia np. w przedmiocie definicji nieszczęśliwego wypadku, definicji zawału serca, udaru mózgu, poważnego zachorowania, czy też specjalistycznych zabiegów operacyjnych (np. definicja zabiegu ablacji). Bardzo często przedmiotem sporu powstałego na gruncie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków jest kwestia prawidłowego ustalenia wysokości uszczerbku na zdrowiu ubezpieczonych osób powstałego w następstwie zdarzenia ubezpieczeniowego, co ma bezpośredni wpływ na wysokość świadczenia wypłacanego przez zakłady ubezpieczeń klientom.

W ocenie Rzecznika Finansowego na powstawanie sporów w powyższym segmencie ma również jakość procesów sprzedażowych. Wydaje się, że wyeliminowanie uchybień związanych ze sprzedażą produktów ubezpieczeniowych takich jak niedopasowanie produktu do rzeczywistych potrzeb Klientów, czy też dokładniejsze informowanie Klientów o zakresie oferowanych umów ubezpieczenia, a także wyłączeniach umownych mogłoby pozytywnie wpłynąć na redukcję liczby sporów w tych segmentach produktowych.

3. Dobrowolne ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej – w tym segmencie rynku ubezpieczeniowego zauważyć można dużą liczbę wniosków związanych z realizacją umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zarządców drogi oraz zarządców nieruchomości. Spory dotyczą najczęściej kwestii uznania odpowiedzialności z tytułu szkód powstałych wskutek wjechania w dziurę w drodze (czy innej przyczyny mającej podłoże w niewłaściwym stanie technicznym ubezpieczonej drogi) lub wskutek zderzenia z dzikim zwierzęciem na ubezpieczonej drodze.

Nie należy również tracić z pola widzenia problemów osób poszkodowanych wskutek nieodpowiedniego utrzymania zimowego, czy też stanu technicznego ciągów pieszych, za które odpowiadają zarządcy nieruchomości (spółdzielni czy wspólnot mieszkaniowych). Z analizy wniosków wpływających do Rzecznika Finansowego w tym zakresie przebijają się trudności z Klientów w dochodzeniu swoich roszczeń w zakresie zadośćuczynień za doznaną krzywdę,

czy zwrocie kosztów z tytułu leczenia urazów jakim ulegają wnioskodawcy na oblodzonych chodnikach, schodach ale również odszkodowań za zniszczone mienie itp.

W przeważającej części tych sporów najtrudniejszą kwestią jest ta dotycząca należytej staranności zarządców w zakresie odpowiedniego zabezpieczenia podległego im mienia.

4. Ubezpieczenia turystyczne – umowy ubezpieczeń imprez turystycznych w ubiegłym roku generowały również spory, o pomoc w rozwiązaniu których Klienci zwracali się do Rzecznika Finansowego. Przeważająca liczba sporów dotyczyła kwestii związanych ze zwrotem kosztów imprezy turystycznej w przypadku nagłej rezygnacji Klienta z udziału w imprezie turystycznej spowodowanej zachorowaniem na COVID – 19 lub innym nagłym zachorowaniem, czy wypadkiem losowym. Również w ramach tych umów Rzecznik Finansowy spotykał się w ubiegłym roku z problemami dotyczącymi refundacji kosztów leczenia w przypadku ulegnięcia przez Klienta nieszczęśliwemu wypadkowi (np. upadek na nartach itp.)

5. Ubezpieczenia rolne – w segmencie ubezpieczeń rolnych spory niezmiennie ogniskują się wokół wysokości odszkodowania przyznawanego przez ubezpieczycieli w przypadku całkowitego lub częściowego uszkodzenia budynku wchodzącego w skład gospodarstwa rolnego, a także na gruncie umów ubezpieczenia upraw. W tym drugim przypadku najczęściej problematyka sporów koncentruje się na wysokości przyznanego przez ubezpieczycieli odszkodowania za zniszczone uprawy, co najczęściej jest pochodną kwestionowania prawidłowości wykonania oględzin uszkodzonych upraw (np. wskutek ujemnych skutków przezimowania roślin) lub przyjęcia odpowiedzialności przez ubezpieczyciela za szkodę w ubezpieczonych uprawach co do zasady. Do Rzecznika Finansowego o pomoc w polubownym rozwiązaniu sporu zwracają się również osoby, które uległy wypadkowi podczas prac w gospodarstwie rolnym. Spory te dotyczą najczęściej uznania odpowiedzialności za zdarzenie przez Podmiot rynku finansowego lub zaniżonej kwoty zadośćuczynienia za szkodę osobową.

Kredyty denominowane i indeksowane kursem waluty obcej – 2022 rok to znowu rok, w którym, w sektorze bankowym, przeważały spory związane z tzw. kredytami walutowymi. Odnotować jednak w tym miejscu należy, że w związku z coraz bardziej dominującą prokonsumencką linią orzecniczą sądów powszechnych oraz pozytywnymi dla klientów rozstrzygnięciami TSUE, zauważyć można lepszą skłonność banków w podejściu do postępowania polubownego (o czym świadczy również przystąpienie przez część z nich do programu ugód realizowanego przy wsparciu Sądu Polubownego przy KNF). Pomimo tego, wciąż barierą w skutecznym prowadzeniu czynności pojednawczych stanowi zorientowanie stron na przesądzenie sporu wyłącznie na płaszczyźnie prawnej. Mimo zmiany w podejściu stron do polubownego rozwiązywania tego rodzaju sporów, w opinii Rzecznika Finansowego argumentacja prawna wciąż dominuje nad argumentami natury ekonomicznej umożliwiającą rozwiązania prowadzące do zachowania równowagi ekonomicznej stron, stabilizacji stosunku prawnego na przyszłość, skrócenia czasu trwania sporu oraz redukcji kosztów związanych z jego prowadzeniem.

Kredyt konsumencki i nieautoryzowane transakcje – w przypadku kredytów konsumenckich w pozasądowym postępowaniu przy Rzeczniku Finansowym spory ogniskowały się nadal wokół problematyki rozliczenia kosztów kredytów konsumenckich związanych z ich wcześniejszą spłatą, czy też restrukturyzacji spłaty zobowiązania. W tym miejscu podkreślić należy zmianę w podejściu do tego typu sporów podmiotów rynku finansowego, które to szukają możliwości polubownego rozwiązania tego typu sporów.

W roku 2022 nasilił się natomiast problem sporów związanych z tzw. nieautoryzowanymi transakcjami. Wzrosła zarówno liczba tych spraw, jak i ich stosunkowy udział w sprawach z segmentu rynku bankowo-kapitałowego. Podłożem tych sporów jest utrata środków pieniężnych klientów wskutek nielegalnego użycia przez osoby trzecie kart płatniczych klientów lub kradzieży środków klientów, a nawet wygenerowania dodatkowego zadłużenia przy użyciu nielegalnie pozyskanych danych klientów służących uwierzytelnieniu transakcji. Przyczyn tego stanu rzeczy należy upatrywać przede wszystkim we wzroście cyberprzestępczości i szerzeniu się coraz to nowych metod wyłudzenia danych niezbędnych do uwierzytelniania transakcji np. w postaci sfałszowanych stron serwisów transakcyjnych. Obserwacje wskazują, że szczególnie ten drugi przypadek nieautoryzowanych transakcji napotyka na duże trudności w zakresie polubownego rozwiązywania sporów.

Część IV. Podsumowanie

W roku 2022, w zakresie prowadzonych postępowań pozasądowych, przedmiotem szczególnej uwagi była kwestia niwelowania zaległości z lat ubiegłych oraz skrócenia czasu prowadzenia postępowań. Dzięki ustabilizowaniu struktury zatrudnienia w grupie osób upoważnionych do prowadzenia postępowań, dalszej optymalizacji procesów i mniejszego wpływu nowych spraw, udało się ostatecznie zakończyć wszystkie postępowania zainicjowane wnioskami, które wpłynęły w latach 2017-2018 i niemal w całości zlikwidować zaległości z lat 2019-2020. Wskutek tego, średni czas trwania postępowania uległ skróceniu o przeszło 15%. Dla wniosków z roku sprawozdawczego czas ten również uległ skróceniu, o 6%, w stosunku do wniosków z roku 2021. Średni czas procedowania wniosków z roku 2022 wyniósł 125 dni, co istotnie zbliża te go do zakładanego w § 11 ust 1 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 313) terminu 90 od dnia wpływu kompletnego wniosku.

Na podstawie powyższych danych, a także zważając na zmiany ustawowe, jakie nastąpiły z dniem 1 stycznia 2023 r., na podstawie których opinia, o której mowa w art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym, zawierająca ocenę prawną stanu faktycznego ustalonego w postępowaniu, sporządzana będzie wyłącznie na wniosek stron, nie zaś każdorazowo w przypadku braku polubownego rozwiązania sporu, można prognozować, że w roku 2023 utrzyma się tendencja skracania średniego czasu postępowania. Tą prognozę w sposób oczywisty należy formułować bardzo ostrożnie i jedynie przy założeniu zbliżonego wpływu wniosków oraz braku zdarzeń nadzwyczajnych, wpływających na tempo procesu prowadzenia pozasądowych postępowań.

Mimo, iż obecna formuła pozasądowego rozwiązywania sporów przy Rzeczniku Finansowym jako metoda alternatywnego rozwiązywania sporów funkcjonuje już od 2016, to nadal potencjał

tego postępowania wydaje się być niewykorzystany w pełni. Dotyczy to zarówno podejścia klientów, jak również, a nawet w większej mierze, podmiotów rynku finansowego. Stąd też wciąż istnieje prowadzenia działań edukacyjnych i informacyjnych na temat pozasądowych metod rozwiązywania sporów, jako szybkiej i skutecznej alternatywy dla skomplikowanych proceduralnie i często długotrwałych postępowań sądowych. Na istnienie tej potrzeby dobitnie wskazuje utrzymujący się począwszy od 2019 r., a jeszcze bardziej symptomatyczny od 2020 r., spadek liczby wniosków o przeprowadzenie postępowania polubownego. Nawet bowiem przy uwzględnieniu faktu, że znaczna liczba wniosków w latach 2017-2018 była wynikiem dużej aktywności klientów tzw. kredytów frankowych, albowiem lata 2017-2018 zbiegały się z upływem okresu przedawnienia dla najstarszych roszczeń wynikających z umów zawieranych u szczytu akcji kredytowej tych produktów, to nie sposób nie zauważyć, że również w obszarze innych produktów finansowych czy ubezpieczeniowych, zainteresowanie pozasądowym rozwiązywaniem sporów jest mniejsze. Przyczyn tego stanu rzeczy można doszukiwać się w wielu czynnikach. Z pewnością jednym z nich jest wciąż ten związany z epidemią COVID-19, która w wielu dziedzinach życia wpłynęła na spadek aktywności, co z kolei, zwłaszcza w obszarze ubezpieczeń przełożyło się na mniejszą liczbę zdarzeń, a co za tym idzie spraw spornych. Niewątpliwie jednak zasadniczym problemem w zakresie stosunkowo małej popularności alternatywnych metod rozwiązywania sporów jest mały poziom wiedzy na temat możliwości jakie dają te metody nie tylko w wymiarze ekonomicznym, ale też pozamaterialnym. Tą ostatnią uwagę należy odnieść zwłaszcza do podmiotów rynku finansowego w których praktyce niekiedy można dostrzec małą skłonność do postrzegania alternatywnych metod rozwiązywania sporu, jako elementu budowania relacji z klientem, czy budowania strategii społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa, a która to praktyka, jak się wydaje może być właśnie wynikiem braku dostatecznej wiedzy na temat zasad i przebiegu postępowania pozasądowego oraz jego benefitów. Z tej przyczyny w roku sprawozdawczym poza zasadniczą działalnością Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, jaką jest prowadzenie pozasądowych postępowań, koncentrowano się również na działalności edukacyjnej i promocyjnej, które to działania będą kontynuowane również w roku 2023.