

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
RZECZNIKA FINANSOWEGO
W 2022 ROKU ORAZ UWAGI O STANIE
PRZESTRZEGANIA PRAWA I INTERESÓW
KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO**

Warszawa, marzec 2023 roku

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

Niniejszy dokument stanowi wykonanie dyspozycji art. 34 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 187, 1488 i 2640; dalej; ustawa o Rzeczniku Finansowym¹), zgodnie z którą Rzecznik Finansowy składa corocznie w terminie 90 dni od zakończenia roku Prezesowi Rady Ministrów oraz ministrowi właściwemu do spraw instytucji finansowych sprawozdanie ze swojej działalności oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

Do ubiegłego roku, na mocy art. 34 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym, wraz ze sprawozdaniem ze swojej działalności Rzecznik Finansowy składał również sprawozdanie z działalności finansowanej ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, wraz z informacją o wykorzystaniu środków Funduszu. Przepis ten został uchylony przez art. 1 pkt 17 lit. a 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) w związku z likwidacją Funduszu Edukacji Finansowej w dotychczasowej postaci i przekształceniem go w państwowy fundusz celowy, którego dysponentem jest minister właściwy do spraw instytucji finansowych.

Obowiązki sprawozdawcze w zakresie Funduszu Edukacji Finansowej zostały uregulowane w art. 27 ww. ustawy nowelizującej, w której przewidziano, że Rzecznik Finansowy składa, w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie ustawy (tj. od dnia 1 stycznia 2023 r.), Prezesowi Rady Ministrów oraz ministrowi właściwemu do spraw instytucji finansowych sprawozdanie z działalności finansowanej ze środków likwidowanego Funduszu wraz z informacją o wykorzystaniu środków likwidowanego Funduszu za rok 2022. Sprawozdanie w zakresie Funduszu Edukacji Finansowej zostało przesłane w dniu 31 stycznia 2023 r.

¹ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym była kilkakrotnie nowelizowana. Ostatnia zmiana została dokonana ustawą 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. poz. 2640), która zmieniła także tytuł ustawy. Ilekroć w Sprawozdaniu jest mowa o ustawie o Rzeczniku Finansowym należy przez to rozumieć ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym lub odpowiednio zgodnie z nowym tytułem: ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej w brzmieniu obowiązującym na dany moment wynikający z kontekstu zdania lub wyrażenia odwołującego się do przepisów ustawy.

Spis treści

Wprowadzenie	5
1 Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego	8
2 Podejmowane przez Rzecznika Finansowego interwencje i porady	10
2.1 Wnioski o podjęcie interwencji	10
2.1.1 Wnioski klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	10
2.1.2 Wnioski klientów podmiotów rynku bankowo – kapitałowego	23
2.2 Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych	40
2.2.1 Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	40
2.2.2 Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego	44
2.3 Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną	50
2.3.1 Informacje w sprawach rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	50
2.3.2 Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego	52
3 Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami	54
3.1 Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów ..	54
3.2 Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami	54
3.3 Informacje dotyczące wpływających wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu	55
3.3.1 Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym	55
3.3.2 Sprawy zakończone	57
3.4 Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu	61
3.5 Średni czas trwania postępowania	63
3.6 Dane liczbowe	64
3.7 Istotne problemy produktowe	64
4 Wsparcie klientów podmiotów rynku finansowego na etapie postępowań sądowych	67
4.1 Przedstawienie przez Rzecznika Finansowego oświadczenia zawierającego istotny pogląd w sprawie	67
4.1.1 Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny	67
4.1.2 Rynek bankowo-kapitałowy	70
4.2 Wniesienie przez Rzecznika Finansowego Skargi Nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego ..	72
4.2.1 Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny	72
4.2.2 Rynek bankowo-kapitałowy	73
4.3 Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym (wytoczenie powództwa, udział w sprawie sądowej)	75
4.3.1 Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny	75
4.3.2 Rynek bankowo-kapitałowy	75
4.4 Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 32 ustawy o Rzeczniku Finansowym (nałożenie kary pieniężnej w formie decyzji administracyjnej)	78
4.4.1 Sprawy dotyczące rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	79
4.4.2 Sprawy dotyczące rynku bankowo-kapitałowego	79

5	Inicjatywy i działania Rzecznika Finansowego o charakterze systemowym, zmierzające do zapewnienia należytej ochrony klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego	80
5.1	Wnioski do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej na celu rozstrzygnięcie rozbieżności występujących w orzecznictwie sądów	80
5.1.1	W obszarze rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	80
5.1.2	W obszarze rynku bankowo-kapitałowego	81
5.2	Opracowania analityczne i komunikaty oraz ostrzeżenia dotyczące obserwowanych problemów	82
5.2.1	W obszarze rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	82
5.2.2	W obszarze rynku bankowo-kapitałowego	83
5.3	Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana z ochroną klientów	84
5.3.1	Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny	85
5.3.2	Rynek bankowo-kapitałowy	85
5.3.3	Współpraca z Kancelarią Prezesa Rady Ministrów w procesie przygotowywania stanowisk zajmowanych przez polski rząd w sprawach toczących się przez Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej	86
5.3.4	Współpraca z Financial Services and Pensions Ombudsman w Irlandii.....	87
5.3.5	Udział Rzecznika Finansowego w grupach roboczych	88
5.4	Udział w pracach legislacyjnych	89
6	Działania informacyjno-edukacyjne Rzecznika w obszarze ochrony klientów podmiotów rynku finansowego	97
6.1	Komunikacja w mediach społecznościowych i mediach tradycyjnych	97
6.2	Inicjatywy edukacyjne.....	97
6.3	Badanie społeczne	100
7	Podsumowanie i wnioski zawierające uwagi o stanie przestrzegania prawa regulującego interesy klientów podmiotów rynku finansowego	100

Wprowadzenie

Konsekwencją dynamicznego rozwoju rynku finansowego, oferowania coraz szerszego katalogu usług finansowych oraz ich rosnącego skomplikowania stała się potrzeba wzmocnienia ochrony klientów. Ustawą o Rzeczniku Finansowym powołano wspólną dla klientów tego rynku instytucję Rzecznika Finansowego, jako państwową osobę prawną działającą w rygorach ustawy o finansach publicznych.

Ustawa o Rzeczniku Finansowym

Zasady działania Rzecznika Finansowego regulują przepisy ustawy o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 187) oraz akty wykonawcze do ustawy.

W 2022 r. ustawa o Rzeczniku Finansowym została znowelizowana na mocy poniższych przepisów:

1. 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. 2640), przy czym należy zauważyć że większość jej zapisów weszło w życie po 31 grudnia 2022 r.;
2. art. 63 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (Dz. U. poz. 1488).

Zadania Rzecznika Finansowego

Rzecznik Finansowy reprezentuje **interesy klientów** podmiotów rynku finansowego i podejmuje działania w zakresie ich **ochrony**. Do zadań Rzecznika Finansowego zalicza się (wg stanu prawnego na rok 2022) w szczególności:

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

W ramach wykonywania zadań Rzecznik Finansowy jest uprawniony m.in. do **inicjowania oraz przystępowanie do postępowań sądowych** w przypadkach określonych ustawą o Rzeczniku Finansowym, a także **przedstawiania sądom tzw. istotnych poglądów**.

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

Rzecznik Finansowy był do grudnia 2022 r. również zaangażowany w działalność **Funduszu Edukacji Finansowej**. Został on powołany w wyniku nowelizacji ustawy o Rzeczniku Finansowym dokonanej ustawą z dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku (Dz. U. z 2018 r. poz. 2243, z 2019 r. poz. 875, 2217).

Rzecznik Finansowy był do grudnia 2022 r. dysponentem Funduszu, a także zapewniał obsługę Rady Edukacji Finansowej. Kompetencja ta została przeniesiona na Ministra Finansów na podstawie 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. 2640).

Przedstawiciel Rzecznika jest członkiem Rady Edukacji Finansowej.

Finansowanie działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura

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

W 2022 r. przychody Rzecznika Finansowego wyniosły **34.115.470,92 zł**, z czego **97,7 %** stanowiły wpłaty podmiotów rynku finansowego. Pozostałe przychody pochodzą z wpłat z tytułu pozasądowego rozwiązywania sporów, odsetek i przychodów z tytułu obsługi Funduszu Edukacji Finansowej.

Działalność Rzecznika Finansowego w 2022 r. w liczbach

W 2022 r. Rzecznik Finansowy zarejestrował ok. 40,6 tys. wniosków i zapytań od klientów podmiotów rynku finansowego. Oznacza to, że średnio każdego dnia ponad 111 osób sygnalizowało swoje problemy i zwracało się o pomoc.

W 2022 r. wpłynęło do Rzecznika ok. 16,7 tys. wniosków o indywidualną interwencję od klientów, którym podmiot rynku finansowego odrzucił reklamację. Liczba ta spadła o 13% w stosunku do 2021 r., kiedy to odnotowano wpływ 19,2 tys. takich spraw.

W 2022 r. Rzecznik podjął interwencję w ok. 9,9 tys. spraw (w 2021 r. w ok. 14,4 tys. spraw). Spośród 2,7 tys. spraw interwencyjnych, które rozpoczęto i zakończono w 2022 r. ponad 700 interwencji zakończyło się pozytywnie dla klienta lub częściowo pozytywnie, czyli prawie 27% interwencji zakończyło się zmianą stanowiska podmiotu rynku finansowego na korzyść wnioskodawcy.

Duże znaczenie dla klientów miała również możliwość skorzystania z prowadzonego przy Rzeczniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów. W 2022 r. wpłynęło ok. 1,3 tys. wniosków w tej sprawie.

Liczba spraw zakończonych ugodą/porozumieniem wyniosła 326 (w 2021 r. 390 spraw). Dzięki temu klienci uzyskali łącznie ok. 3,6 mln zł z ogólnej kwoty 7,5 mln zł zgłoszonych roszczeń, bez konieczności przeprowadzania postępowania sądowego. W sprawach, które nie zakończyły się ugodą Rzecznik wydał 1 304 opinii (w 2021 r. 1 955 opinii). Opinia zawiera bezstronną ocenę prawną stanu faktycznego opartą o wszystkie dokumenty przedstawione przez strony w postępowaniu. Klient wyposażony w taką wiedzę może z większą świadomością podjąć decyzję w zakresie dalszego dochodzenia swoich roszczeń, w szczególności skierowania powództwa na drogę postępowania sądowego.

W postępowaniach sądowych Rzecznik wspiera również klientów instytucji finansowych tzw. istotnym poglądem w sprawie. W 2022 r. Rzecznik przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę 655 takich poglądów (wobec 665 w 2021 r.). Rzecznik Finansowy przedstawiał także opinie w sprawach wymagających rozstrzygnięcia przez Sąd Najwyższy, którego stanowisko na długie lata kształtuje linię orzecniczą. W 2022 r. Rzecznik Finansowy wykorzystał również swoje uprawnienie kierując do SN wnioski o podjęcie uchwały w celu rozstrzygnięcia rozbieżności w orzecznictwie sądów powszechnych i SN. Ponadto Rzecznik Finansowy w 2022 r. wniósł 17 skarg nadzwyczajnych do Sądu Najwyższego, z czego 14 z zakresu rynku bankowo-kapitałowego i 3 z obszaru rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego.

W 2022 r. Rzecznik Finansowy po raz kolejny wykorzystał swoje uprawnienia wynikające z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym, polegające na możliwości wzięcia udziału za zgodą powoda w toczącym się już postępowaniu. W 2022 r. Rzecznik Finansowy zdecydował się na przystąpienie do 3 toczących się postępowań sądowych dotyczących spraw klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego

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

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

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

- poradnictwo telefoniczne i mailowe prowadzone przez wykwalifikowany zespół ekspertów – w 2022 r. udzielono w sumie 15 tys. porad telefonicznie i 7,6 tys. drogą elektroniczną – razem 22,6 tys. porad (w 2021 r. 26,3 tys. porad);
- prowadzenie strony internetowej www.rf.gov.pl – gdzie Rzecznik między innymi informuje o swoich działaniach i występujących na rynku problemach, publikuje raporty, analizy, komunikaty i ostrzeżenia oraz prowadzi bazę wiedzy opracowywaną przez zespół ekspertów, zawierający odpowiedzi na podstawowe pytania najczęściej pojawiające się w zapytaniach klientów;
- aktywny udział w mediach społecznościowych – Rzecznik Finansowy prowadzi swoją stronę na Facebooku, LinkedIn oraz Twitterze, gdzie na bieżąco informuje o ważnych z punktu widzenia klientów zdarzeniach czy zjawiskach, jak również publikacjach pracowników Biura Rzecznika Finansowego;
- współorganizacja przez Rzecznika Finansowego oraz aktywny udział Rzecznika Finansowego w szeregu konferencji, spotkań i akcji edukacyjnych;

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

1 Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego

Ustawa o Rzeczniku Finansowym zakłada podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych między innymi poprzez jednoznaczne przesądzenie trybu i terminów przyjmowania oraz rozpatrywania przez instytucje finansowe reklamacji wraz z konsekwencjami ich nieprzestrzegania. Zgodnie z ustawą o Rzeczniku Finansowym za reklamację uznaje się wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten podmiot. O tym gdzie i w jakiej formie powinna być złożona przez klienta reklamacja oraz o terminie jej rozpatrzenia i sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji podmiot rynku finansowego powinien poinformować już w umowie. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy klient nie zawarł umowy z podmiotem rynku finansowego, wówczas wyżej wymienione informacje powinny zostać mu dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec podmiotu rynku finansowego. Reklamację można złożyć w formie pisemnej, osobiście lub przesyłką pocztową, ustnie (telefonicznie lub ustnie do protokołu) oraz w formie elektronicznej, o ile taka forma została umożliwiona przez podmiot rynku finansowego.

Według przepisów ustawy o Rzeczniku Finansowym po prawidłowym złożeniu reklamacji przez klienta podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi na piśmie. Wysłanie odpowiedzi drogą elektroniczną może mieć miejsce wyłącznie na wniosek klienta. Podmiot rynku finansowego jest zobowiązany do przedstawienia w odpowiedzi na reklamację uzasadnienia faktycznego i prawnego (chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta), wyczerpującej informacji na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń oraz określenia terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, odpowiedź powinna m.in. zostać uzupełniona o pouczenie o możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację.

Odpowiedzi na reklamację klienta podmiot rynku finansowego powinien udzielić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminie 30 dni podmiot rynku finansowego może przedłużyć termin odpowiedzi maksymalnie do 60 dni. Powinien on jednak poinformować klienta o przyczynach opóźnienia, wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określić przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację ma dla konsumenta, jak i instytucji finansowej, ogromne znaczenie. Jeżeli podmiot rynku finansowego nie odpowie na reklamację w ustawowym terminie, to taką reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

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

Postępowania reklamacyjne prowadzone przez podmioty rynku finansowego podlegają obowiązkowi sprawozdawczemu wobec Rzecznika Finansowego. Podmioty rynku finansowego raz do roku w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazują Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące postępowań reklamacyjnych.

Liczba reklamacji do rozpatrzenia przez instytucje finansowe w roku 2022 wyniosła niemal 2194 tys. i wzrosła w stosunku do 2021 r. (2008 tys.). Ponad 83% ogółu reklamacji wpłynęło do podmiotów sektora bankowo-kapitałowego (1831 tys.), a 17% do sektora ubezpieczeniowo – emerytalnego (363 tys.). Rozpatrzone 2103 tys. reklamacji. Spośród rozpatrzonych w 2022 r. reklamacji, zarzuty klientów zostały uznane w całości lub w części w 53% spraw, przy czym podmioty rynku bankowo - kapitałowego uznawały reklamacje częściej (58%) w stosunku do podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego (27%). Z danych przekazanych przez podmioty rynku finansowego wynika, że w 2022 r. odnotowano 85 tys. wystąpień do sądów w stosunku do 90,3 tys. w 2021 r. Po uwzględnieniu spraw niezakończonych do końca 2021 r., w liczbie 56,7 tys., łączna liczba postępowań sądowych wynosi ponad 141 tys. spraw. W 2022 r. sądy wydały 28,8 tys. orzeczeń prawomocnych (42,6 tys. w 2021 r.).

Podmioty rynku finansowego zobowiązane są także do przekazania informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów. W 2022 r. kwota zgłoszonych roszczeń wyniosła ponad 13849 mln zł (średnio 162,8 tys. zł), a kwoty zasądzone w 28,8 tys. orzeczeniach prawomocnych to 788,5 mln zł (średnio 27,4 tys. zł). W 2022 r. pozytywnie należy ocenić kolejny wzrost liczby ugód zawartych na etapie postępowania sądowego tj. z 15,5 tys. w 2021 r. do 27 tys. w 2022 r. Zbiorcze dane zawierają poniższe zestawienia (Tab. 1.1 i Tab. 1.2).

Tab. 1.1 Reklamacje złożone przez klientów do podmiotów rynku finansowego poprzedzające możliwość wystąpienia do Rzecznika Finansowego w 2022 r.

	Reklamacje do rozpatrzenia	Rozpatrzone	W tym uznające w całości lub w części roszczenie
	Liczba	Liczba	Liczba
Ogółem	2 193 676	2 102 555	1 119 308
Podmioty rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	362 803	347 679	93 362
Podmioty rynku bankowo-kapitałowego	1 830 873	1 754 876	1 025 946

Tab. 1.2 Postępowania sądowe w sprawach dotyczących złożonych przez klientów reklamacji w 2022 r.

	Wystąpienia do sądów z poprzedniego roku niezakończone do końca 2021r.	Wystąpienia do sądów w 2022 r.		Ugody zawarte na etapie postępowania sądowego w 2022 r.	Prawomocne orzeczenia sądów wydane w okresie sprawozdawczym	
		Liczba	Wartość roszczeń zgłoszonych		Liczba	Kwoty zasądzone
Ogółem	56 673	85 084	13 848 843 264,57	26 999	28 752	788 489 602,32
Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny	25 805	47 317	1 055 944 974,72	25 995	20 555	208 955 324,50
Rynek bankowo-kapitałowy	30 868	37 767	12 792 898 289,85	1 004	8 197	579 534 277,82

2 Podejmowane przez Rzecznika Finansowego interwencje i porady

2.1 Wnioski o podjęcie interwencji

2.1.1 Wnioski klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2022 r. Rzecznik Finansowy prowadził czynności łącznie w 12 980 sprawach. W tej grupie zawarto 8 833 spraw, które wpłynęły do BRF w 2022 r., jak również 4 147 spraw, które wpłynęły w roku 2021.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 8819 (99,8%) wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych. Wniosków w zakresie ubezpieczeń na życie (Dział I) odnotowano łącznie 2277 (25,8%). Natomiast wniosków z zakresu problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (Dział II) w przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 6480 (73,3%). 38 spraw dotyczyło działalności pośredników ubezpieczeniowych (0,4%). W 24 sprawach (0,3%) wnioskodawcy nie wskazali podmiotu rynku finansowego oraz rodzaju umowy ubezpieczenia, z którego dochodzili roszczeń. Ponadto, w okresie sprawozdawczym odnotowano 14 wniosków (0,2%) zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki zabezpieczenia emerytalnego. (Tab. 2.1)

Tab. 2.1 Wnioski z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2022 r.

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	Ogółem	8833	100
2.	Rynek ubezpieczeniowy	8819	99,8
2 a.	Dział I – Ubezpieczenia na życie	2277	25,8
2 b.	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	6480	73,3
2 c.	Pośrednicy ubezpieczeniowi	38	0,4
2 d.	Brak danych	24	0,3
3.	Rynek emerytalny	14	0,2

Wnioski napływały zarówno bezpośrednio od wnioskodawców – 7 369 (83,4%), jak też za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów – 1 464 wnioski (16,6%). Szczegółowe dane zawiera poniższa tabela. (Tab. 2.2)

Tab. 2.2 Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2022 r.

Lp.	Wpływ wniosków	Liczba	Procent
1.	Ogółem	8833	100,0
2.	Bezpośrednio od wnioskodawców	7369	83,4
3.	Za pośrednictwem:	1464	16,6
a.	pełnomocników (ogółem),	1347	15,3

b.	innych podmiotów (ogółem):	117	1,3
-	Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw,	34	0,4
-	Biura Rzecznika Praw Obywatelskich,	8	0,1
-	Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów,	63	0,7
-	innych instytucji.	12	0,1

Tematyka wniosków

Najliczniejsza grupa wniosków odnosiła się do problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 3166 wniosków (35,9%). Wśród nich, najczęściej wystąpień odnotowano w obszarze obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. – 2377 wniosków (26,9%). Wnioskodawcy w zakresie tej grupy ubezpieczeń skarżyli się przede wszystkim na: całkowitą odmowę uznania roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie, odmowę uznania części roszczenia; opieszałe prowadzenie postępowań likwidacyjnych, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń.

Wnioski dotyczące spraw z ubezpieczenia OC p.p.m. zawierały także zastrzeżenia klientów dotyczące ustalenia odszkodowania w oparciu o zakwalifikowanie szkody jako całkowitej, wskutek nieuzasadnionego zaniżenia wartości pojazdu w stanie sprzed szkody przy jednoczesnym zawyżeniu kosztów naprawy, a także zawyżeniu wartości wraku/pozostałości. Podobnie jak w latach ubiegłych, klienci podnosili również, że przy likwidacji szkody jako całkowitej nie udzielano im pomocy w zbyciu wraku samochodu za cenę ustaloną przez zakład ubezpieczeń przy obliczeniu odszkodowania.

Wzorem lat ubiegłych, zgłaszane problemy dotyczyły również m.in. zaniżania odszkodowania z tytułu najmu pojazdu zastępczego, nieuwzględniania w kwocie wypłacanych odszkodowań utraty wartości handlowej pojazdu, kosztów związanych z holowaniem i parkowaniem pojazdu, prawa osoby poszkodowanej do decydowania o wyborze określonej jakości części zamiennych do naprawy pojazdu, czy wreszcie zasadności stosowania przez ubezpieczycieli na potrzeby ustalenia odszkodowania amortyzacji części i innych materiałów, a także zaniżania wartości stawek za roboczogodzinę.

W obszarze szkód na osobie, do najczęściej pojawiających się problemów związanych z dochodzeniem roszczeń w ramach obowiązkowego ubezpieczenia OC sprawcy szkody, należy zaliczyć te dotyczące zaniżania stopnia ustalonego uszczerbku na zdrowiu celem miarkowania wysokości zadośćuczynienia za doznaną krzywdę oraz zaniżania bądź odmowy wypłaty stosownego odszkodowania w przypadku znacznego pogorszenia sytuacji życiowej po śmierci osoby najbliższej.

W obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych zauważalną grupę stanowiły wnioski odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 432 wnioski (4,9%). Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania, interpretacji ogólnych warunków ubezpieczenia dotyczących zakresu odpowiedzialności oraz opóźnień w spełnieniu świadczenia.

Kolejną pozycję w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajęły wnioski dotyczące działalności Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego – łącznie 177 wniosków (2,0%). 156 wniosków (1,8%) dotyczyło nakładania opłat tytułem niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. oraz roszczeń regresowych. W takich przypadkach Rzecznik Finansowy nie ma możliwości prowadzenia czynności interwencyjnych, albowiem osoba, na którą Fundusz nałożył opłatę za niespełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia, nie jest klientem podmiotu rynku finansowego w rozumieniu definicji zawartej w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Niemniej tam, gdzie było to możliwe, Rzecznik starał się czynić ustalenia w zakładach ubezpieczeń, co do okoliczności spełnienia obowiązku zawarcia umowy. Natomiast przyczyną 21 wniosków (0,2%) była odmowa uznania w całości lub w części zgłaszanych roszczeń odszkodowawczych.

W badanym okresie sprawozdawczym odnotowano 82 wnioski (1,0%) dotyczące roszczeń regresowych. Najlichniesza grupa spraw dotyczyła sytuacji, w których kierującemu pojazdem stawiano zarzut zbiegnięcia z miejsca zdarzenia.

Pozostałe wnioski w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń assistance – 49 wniosków (0,6%), NNW kierowcy i pasażerów – 36 wniosków (0,4%), ubezpieczeń szyb samochodowych – 6 wniosków, ubezpieczeń Zielonej Karty – 5 wniosków oraz ubezpieczenia kosztów usunięcia awarii elementów pojazdu – 2 wnioski.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym drugą grupę pod względem liczby wniosków o podjęcie interwencji stanowiły sprawy dotyczące nieprawidłowości w zakresie ubezpieczeń Działu I – 2 277 wniosków (25,8%). Najlichniesza grupa wniosków odnosiła się do ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 1 569 wniosków (17,8%). Kolejne miejsca zajmowały wnioski dotyczące umów ubezpieczenia na życie – 434 wnioski (4,9%), umów ubezpieczenia na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – 261 wniosków (2,9%) oraz ubezpieczeń posagowych, zaopatrzenia dzieci – 5 wniosków. Ponadto, 8 wniosków (0,1%) dotyczyło ubezpieczeń zawartych przed 1989 r. (tzw. „stary portfel”). Najczęściej podnoszone problemy w grupie ubezpieczeń na życie dotyczyły odmowy uznania odpowiedzialności (m.in. z uwagi na pozostawanie zdarzenia poza zakresem odpowiedzialności lub też na skutek zaistnienia okoliczności wyłączających odpowiedzialność), wysokości świadczenia – w tym mieściły się zarówno zarzuty dotyczące zaniżenia procentowego uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia, opłat związanych z obsługą umowy ubezpieczenia oraz jej rozwiązaniem przed terminem, na jaki została zawarta, czy wreszcie opieszałości w prowadzonym postępowaniu.

Kolejną, wyróżniającą się pod względem liczby wniosków grupę spraw w przedstawianym okresie sprawozdawczym stanowiły sprawy odnoszące się do problematyki ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej (zarówno dobrowolnych jak i obowiązkowych, jednakże z wyłączeniem OC p.p.m. i OC rolników). W tym obszarze wpłynęło 1199 wniosków (13,6%). W tej grupie spraw odnotowano 421 wniosków (4,8%) dotyczących OC z tytułu prowadzonej działalności, 296 wniosków (3,3%) dotyczących OC zarządcy drogi, 192 wnioski (2,2%) odnoszące się do OC zarządcy nieruchomości, 135 wniosków (1,5%) dotyczących OC w życiu prywatnym, 98 wniosków (1,1%) dotyczących OC z tytułu wykonywanego zawodu, 56 wniosków (0,7%) w zakresie OC podmiotu leczniczego oraz 1 wniosek dotyczący roszczeń z OC statków powietrznych i morskich. W tej grupie spraw najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły odmowy wypłaty odszkodowania i ustalania odszkodowania w wysokości nieadekwatnej do rozmiaru szkody, a także kwestii związanych z interpretacją zakresu odpowiedzialności i będącą tego konsekwencją odmową uznania odpowiedzialności gwarancyjnej przez podmiot rynku finansowego.

Wśród wniosków otrzymanych w 2022 r. 700 (7,9%) stanowiły wnioski dotyczące ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych. Ubezpieczenia mienia osób prywatnych dotyczyły – 635 wnioski (7,3%), ubezpieczenia mienia przedsiębiorców – 41 wnioski (0,4%), ubezpieczenia assistance – 24 wnioski (0,2%). Wzorem lat ubiegłych, najczęściej wnioski klientów odnosiły się do szkód wywołanych zalaniem, pożarem i kradzieżą. Podnoszone zarzuty dotyczyły nieprawidłowości w ustalaniu wysokości szkody, a także kwestii związanych z interpretacją zakresu odpowiedzialności i będącą tego konsekwencją, odmową uznania odpowiedzialności przez podmiot rynku finansowego.

W okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 301 wniosków (3,4%) odnoszących się do ubezpieczeń następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). W tym obszarze 83 wnioski (1,0%) dotyczyły ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. Tak jak w latach ubiegłych, najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły odmowy przyznania świadczenia z powodu braku wystąpienia, w ocenie podmiotu

rynku finansowego, przesłanki nieszczęśliwego wypadku tudzież jego trwałego następstwa, a także zaniżenia stopnia ustalonego trwałego uszczerbku na zdrowiu oraz zaniżenia samego świadczenia.

W 2022 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 298 wniosków (3,4%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych, w tym: ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 164 wnioski (1,9%), ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 43 wnioski (0,5%), ubezpieczenia bagażu – 38 wniosków (0,4%), ubezpieczenia NNW – 32 wnioski (0,4%), ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu – 12 wniosków (0,1%), ubezpieczenia assistance – 9 wniosków (0,1%).

Problematyka wniosków w tej grupie spraw najczęściej odnosiła się do rezygnacji z podróży. Zgłaszano również zarzuty dotyczące m.in. odmowy przyznania odszkodowania lub świadczenia motywowanej przez podmiot rynku finansowego pozostawania zdarzenia poza zakresem ochrony ubezpieczeniowej, wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia (wynikającego przede wszystkim ze zbyt niskiej sumy ubezpieczenia), a także opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym.

W okresie sprawozdawczym odnotowano 254 wnioski (2,9%) odnoszące się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Najliczniejsza grupa spraw z tego zakresu dotyczyła umów obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 129 wniosków (1,5%). W obszarze ubezpieczeń rolnych odnotowano również wnioski odnoszące się do ubezpieczeń upraw – 62 wnioski (0,8%), obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 45 wniosków (0,5%), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 11 wniosków (0,1%), ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych – 4 wnioski oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych – 2 wnioski. Jeden wniosek dotyczył roszczenia regresowego dochodzonego przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny z tytułu umowy ubezpieczenia OC rolników.

Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem podmiotów rynku finansowego w grupie wniosków z zakresu ubezpieczeń rolnych dotyczyły zaniżenia ustalonego odszkodowania, odmowy uznania odpowiedzialności oraz roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie, a także opieszale prowadzonego postępowania likwidacyjnego, co skutkowało nieterminowym zaspokojeniem roszczeń.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym do Rzecznika Finansowego wpłynęło 218 wniosków (2,4%) dotyczących ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, tablety oraz inne urządzenia). Podobnie jak w latach ubiegłych, najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły odmowy uznania roszczenia przez podmiot rynku finansowego z uwagi na brak wystąpienia okoliczności objętych ochroną ubezpieczeniową, w szczególności, gdy zdarzenie nie spełniało definicji nieszczęśliwego wypadku zawartej w ogólnych warunkach ubezpieczenia.

Pozostałe grupy wniosków odnoszących się do problematyki rynku ubezpieczeniowego nie przekroczyły 1,0% ogółu spraw kierowanych do Rzecznika Finansowego w badanym okresie. Szczegółowe dane zawiera poniższa tabela. (Tab. 2.3).

Tab. 2.3 Tematyka wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2022 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	8833	100,0
Rynek ubezpieczeniowy	8819	99,8
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	2277	25,8

Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	8	0,1
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	2269	25,7
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	1569	17,8
- Ubezpieczenia na życie	434	4,9
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	261	2,9
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	5	0,1
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	6480	73,3
Ubezpieczenia komunikacyjne:	3166	35,9
- OC	2377	26,9
- AC	432	4,9
- NNW kierowcy i pasażerów	36	0,4
- Assistance	49	0,6
- Ubezpieczenia szyb samochodowych	6	0,1
- Zielona Karta	5	0,0
- Ubezpieczenia kosztów usunięcia awarii elementów pojazdu	2	0,0
- Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	82	1,0
- UFG (kary i regres)	156	1,8
- UFG (dot. likwidacji szkód – dot. OC ppm)	21	0,2
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1199	13,6
- OC przedsiębiorcy	421	4,8
- OC zarządcy drogi	296	3,3
- OC zarządcy nieruchomości	192	2,2
- OC w życiu prywatnym	135	1,5
- OC wykonywanego zawodu	98	1,1
- OC szpitala	56	0,7
- OC statków powietrznych i morskich	1	0,0
Ubezpieczenia mienia:	700	7,9
- Ubezpieczenia mienia osób fizycznych	635	7,3
- Ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw	41	0,4
- Assistance	24	0,2
Tematyka	Liczba	Procent
Ubezpieczenia NNW:	301	3,4
- Ubezpieczenia NNW	218	2,4
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	83	1,0
Ubezpieczenia turystyczne:	298	3,4
- Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	164	1,9
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	43	0,5
- Ubezpieczenia bagażu	38	0,4
- Ubezpieczenia NNW	32	0,4
- Ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu	12	0,1
- Assistance	9	0,1
Ubezpieczenia rolne:	254	2,9
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	129	1,5
- Ubezpieczenia upraw	62	0,8
- OC rolników	45	0,5
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	11	0,1
- Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych	4	0,0

- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych	2	0,0
- UFG (kary i regres– dot. OC rolników)	1	0,0
Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, tablety oraz inne urządzenia)	218	2,4
Regresy (dot. pozostałych szkód)	14	0,2
Ubezpieczenia kredytu i innych produktów bankowych:	30	0,3
- Ubezpieczenia kredytu	24	0,2
- Ubezpieczenia kart płatniczych i kont osobistych	6	0,1
Ubezpieczenia ochrony prawnej	15	0,2
Ubezpieczenia zdrowotne	12	0,1
Assistance (dot. pozostałych ubezpieczeń)	8	0,1
Ubezpieczenia ryzyk finansowych	6	0,1
Gwarancje ubezpieczeniowe	6	0,1
Casco statków powietrznych i morskich	5	0,0
Ubezpieczenia maszyn budowlanych	5	0,0
Ubezpieczenie zwierząt w gospodarstwie domowym	3	0,0
Ubezpieczenia należności handlowych	1	0,0
Brak sprecyzowanej tematyki	239	2,7
Działalność pośredników ubezpieczeniowych	38	0,4
Brak danych	24	0,3
Rynek emerytalny	14	0,2
Członkostwo w OFE	7	0,09
Oszczędzanie w IKE	5	0,07
Oszczędzanie w PFE	1	0,02
Uczestniczenie w PPE	1	0,02

W okresie sprawozdawczym do Rzecznika Finansowego wpłynęło 14 spraw zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu rynku emerytalnego. W tej grupie spraw najwięcej wniosków dotyczyło kwestii związanych z członkostwem w otwartych funduszach emerytalnych – 7 wniosków oraz oszczędzania na indywidualnych kontach emerytalnych – 5 wniosków. Jedna sprawa odnosiła do pracowniczego funduszu emerytalnego oraz jedna sprawa dotyczyła pracowniczego programu emerytalnego.

Wnioski dotyczyły przede wszystkim procedur wypłaty środków zgromadzonych na rachunkach w OFE w przypadku śmierci członka funduszu lub podziału i wypłaty na wypadek rozwodu. Wciąż pojawiają się pytania dotyczące ustalania wartości zgromadzonych na rachunku środków oraz możliwości ich jednorazowej wypłaty. W innych wnioskach (dot. IKE, PPE, PFE) wnioskodawcy prosili o wyjaśnienia w sprawie wyników inwestycyjnych podmiotów, które zarządzały środkami zgromadzonymi na rachunku lub umownej zmiany oprocentowania wpłaconych środków.

Zarzuty zawarte we wnioskach

W okresie sprawozdawczym w odniesieniu do wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego zdecydowanie dominowały zarzuty zawarte w poniższych grupach problemów:

- odmowa uznania roszczenia – 4 232 wnioski (47,9%);
- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia (częściowa odmowa uznania roszczenia) – 2 659 wniosków (30,0%);
- sposób kształtowania taryf składek oraz zawartych w nich systemów zniżek i zwyżek (bonus/malus) zarówno w ubezpieczeniach obowiązkowych, jak i dobrowolnych; rozliczenia

tytułem zwrotu niewykorzystanych części składek; wezwania do zapłaty składek powstałych na skutek ponownej kalkulacji oraz dodatkowo w ubezpieczeniach na życie kwestie związane z wysokością i zwrotem składki – 571 wniosków (6,4%);

- opieszale prowadzenie postępowań likwidacyjnych, co powodowało nieterminowe zaspokajania roszczeń – 313 wniosków (3,5%).

Szczegółowe dane dotyczące zarzutów zawartych we wnioskach kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2022 r. zawiera poniższa tabela. (Tab. 2.4).

Tab. 2.4 Zarzuty zawarte we wnioskach z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2022 r.

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	Ogółem	8833	100,0
2.	Rynek ubezpieczeniowy	8819	99,8
2 a.	Oddalenie roszczenia	4232	47,9
2 b.	Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia	2659	30,0
2 c.	Składki	571	6,4
2 d.	Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym	313	3,5
2 e.	Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych	251	2,8
2 f.	Procedury stosowane przez ZU	222	2,5
2 g.	Wykup polisy	153	1,7
2 h.	Utrudnienia wglądu w akta szkodowe	99	1,1
2 i.	Odmowa kontynuacji ubezpieczenia	35	0,4
2 j.	Nieprawidłowe zarządzanie polisą	18	0,2
2 k.	Zmiana o.w.u. w trakcie trwania umowy	6	0,1
2 l.	Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych	6	0,1
2 m.	Opieszałość w przekazywaniu akt do UFG	4	0,0
2 n.	Nieskuteczne zawarcie umowy ubezpieczenia	3	0,0
2 o.	Inne przyczyny wniosku	212	2,3
2 p.	Brak wyraźnej przyczyny wniosku	35	0,4
3.	Rynek emerytalny	14	0,2
3 a.	Zasady zwrotu środków	3	0,03
3 b.	Zasady wypłaty środków	3	0,03
3 c.	Odmowa wypłaty świadczenia	2	0,03

3 d.	Zarządzanie zgromadzonymi środkami	2	0,03
3 e.	Podział środków po śmierci członka OFE	2	0,03
3 f.	Transfer środków zgromadzonych na rachunku	1	0,02
3 g.	Pytanie dotyczące sposobu wyliczenia należnych środków	1	0,02

Tryb rozpatrywania wniosków i wynik interwencji

Rzecznik Finansowy w 2022 r. podjął czynności interwencyjne w 5200 sprawach (58,9% ogólnej liczby wniosków, które wpłynęły w roku sprawozdawczym). Podjęcie czynności interwencyjnych miało miejsce wówczas, gdy z otrzymanej od klienta dokumentacji wynikało, iż mogło dojść do naruszenia praw lub interesów osób, które Rzecznik reprezentuje. W wyjątkowych przypadkach, czynności interwencyjne podejmowane były również mimo braku stwierdzenia naruszenia warunków umowy ubezpieczenia. Dotyczyło to sytuacji, w których zachodziły uzasadnione powody do zastosowania wyjątkowego trybu rozpatrzenia roszczenia (na zasadzie kulancji).

W ramach prowadzonych działań, Rzecznik Finansowy poddawał analizie wyjaśnienia i dokumenty przedstawiane przez podmioty rynku finansowego i w przypadku wątpliwości, bądź konieczności uzyskania dodatkowych wyjaśnień ponawiał wystąpienia. W wyniku podejmowanych czynności podmioty rynku finansowego bądź to uznawały zasadność interwencji Rzecznika, bądź też podtrzymywały stanowisko zajęte w postępowaniu reklamacyjnym, uzupełniając je dodatkowymi wyjaśnieniami. Postępowania interwencyjne były kończone w przypadku, gdy mimo przedstawienia przez Rzecznika argumentacji prawnej sformułowanej na podstawie zebranych informacji i dokumentów brak było widoków na zmianę dotychczasowego stanowiska podmiotu rynku finansowego, podmiot rynku finansowego uznawał zasadność interwencji i zmieniał stanowisko w całości lub w części, sprawa trafiała na drogę postępowania sądowego, lub też, gdy na podstawie zebranego materiału sprawy Rzecznik uznał, że nie nastąpiło naruszenie praw lub interesów klienta.

Niezależnie od przyczyny zakończenia postępowania interwencyjnego w piśmie informującym o zakończeniu czynności Rzecznika, klient otrzymywał wyjaśnienie okoliczności prawnych i faktycznych, w oparciu, o które Rzecznik dokonał analizy otrzymanej sprawy. W przypadku nieuwzględnienia przez podmiot rynku finansowego zgłoszonych roszczeń, wnioskodawca był dodatkowo informowany o możliwości dochodzenia swoich praw na drodze sądowej oraz o możliwości rozstrzygnięcia sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym. Dodatkowo, w uzasadnionych sprawach (w szczególności w sytuacji sporu dot. oceny stanu prawnego), Rzecznik informował klienta, iż w przypadku wytoczenia powództwa cywilnego przeciwko podmiotowi rynku finansowego może udzielić dalszej pomocy poprzez przedstawienie sądowi oświadczenia zawierającego istotny pogląd dla sprawy.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy nie zdecydował się na podjęcie interwencji w 2244 sprawach (25,4%). Główną przyczyną niepodjęcia interwencji były ustalenia, iż klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego – 1 003 wnioski (11,3%) lub wnioskodawca nie był klientem podmiotu rynku finansowego – 328 wniosków (3,7%). Rzecznik nie podejmował interwencji także w sprawach, w których klienci zwracali się jedynie o udzielenie wyjaśnień oraz w sprawach, w których analiza posiadanych dokumentów nie wskazywała na stwierdzenie naruszenia praw bądź interesów osób, które Rzecznik reprezentuje – 166 wniosków (1,9%). Rzecznik nie podejmował również interwencji w sprawach, które były kierowane jedynie do wiadomości Rzecznika (obok docelowego adresata) i jednocześnie z kontekstu pisma nie wynikało, że klient domaga się również aktywności Rzecznika – 173 wnioski (2,0%). W pozostałych przypadkach przyczyną niepodjęcia czynności było wycofanie wniosku przez klienta lub nieuzupełnienie jego braków w sposób pozwalający na analizę sprawy i podjęcie dalszych działań.

Rzecznik w każdym przypadku odmowy podjęcia czynności wskazywał szczegółowe uzasadnienie swojego stanowiska, a także tam, gdzie to było możliwe, starał się ukierunkować klienta odnośnie sposobu dalszego postępowania w sprawie (np. wskazując właściwe instytucje ochrony), a tam, gdzie było to konieczne zwracał się o sprecyzowanie oczekiwań odnośnie zakresu czynności i kierunku działań, jakie Rzecznik Finansowy miałby podjąć w sprawie.

W okresie sprawozdawczym 1389 spraw (15,7%) pozostawało na etapie obsługi w zakresie czynności kancelaryjnych, analizy formalnej oraz merytorycznej pod kątem ustalenia kierunku dalszego procedowania.

Szczegółowe dane zawiera poniższa tabela. (Tab. 2.5)

Tab. 2.5 Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2022 r.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	8833	100,0
2.	Podjęcie interwencji	5200	58,9
3.	Niepodjęcie interwencji	2244	25,4
	- udzielenie wyjaśnień, o które zwracał się wnioskodawca lub gdy stwierdzono brak przesłanek formalno-prawnych do interwencji Rzecznika,	166	1,9
	- przesłanie skargi do wiadomości Rzecznika Finansowego bez wyraźnej prośby o interwencję,	173	2,0
	- niekompletność dokumentacji,	501	5,7
	- wycofanie wniosku,	73	0,8
	- klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego,	1003	11,3
	- wnioskodawca nie jest klientem podmiotu rynku finansowego.	328	3,7
4.	Analiza – wnioski oczekujące na analizę eksperta	1389	15,7

W okresie sprawozdawczym w wyniku interwencji Rzecznika Finansowego podjętych w odniesieniu do wniosków otrzymanych w tym okresie, zakończyło się 2363 postępowań. W odniesieniu do 631 wniosków nastąpiła zmiana stanowiska na korzyść klienta, co stanowi 26,7% spraw, w których Rzecznik zakończył interwencję.

Szczegółowe dane zawiera poniższa tabela. (Tab. 2.6.)

Tab. 2.6 Sposób rozpatrzenia wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo - emerytalnego.

Lp.	Sposób rozpatrzenia wniosków*	Liczba	Procent
1.	Sprawy zakończone, w tym:	2363	100,0
1a.	Uznanie zasadności wniosku	631	26,7
1b.	Wynik negatywny	1479	62,6
1c.	Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	253	10,7

* 2 837 spraw pozostaje w toku, co stanowiło 54,5% wszystkich spraw, w których Rzecznik Finansowy podjął czynności interwencyjne.

Liczba wniosków w podziale na poszczególne podmioty rynku finansowego

Do Biura Rzecznika Finansowego w 2022 r. wpłynęło łącznie 8833 indywidualnych wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. W okresie sprawozdawczym odnotowano 8819 wniosków odnoszących się do działalności podmiotów rynku ubezpieczeniowego, w tym 2277 wniosków (25,8%) odnosiło się do nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku ubezpieczeniowego w obszarze ubezpieczeń Działu I. Zdecydowana większość wniosków odnosiła się do działalności krajowych zakładów ubezpieczeń – 2252 sprawy. (Tab. 2.7)

Tab. 2.7 Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2022 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2022 r.).^a

Lp.	Podmioty rynku ubezpieczeniowego ^b dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2021r.) ^a
1.	Ogółem	2252	100,0	100,0
2.	PZU Życie S.A.	1350	60,0	39,730
3.	Generali Życie TU S.A.	157	7,0	4,683
4.	UNIQA TU na Życie S.A.	117	5,2	3,993
5.	TUnŻ WARTA S.A.	106	4,7	5,460
6.	Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	95	4,2	1,465
7.	TU Allianz Życie Polska S.A. ^c	47	2,1	11,832*
8.	AVIVA TU na Życie S.A. ^c	36	1,6	
9.	Compensa TU na Życie S.A. VIG	64	2,8	5,110
10.	Open Life TU Życie S.A.	56	2,5	0,499
11.	Nationale – Nederlanden TUnŻ S.A.	53	2,4	7,694
12.	STU na Życie Ergo Hestia S.A.	34	1,5	2,307
13.	TU na Życie Europa S.A.	27	1,2	1,537
Lp.	Podmioty rynku ubezpieczeniowego ^b dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2021r.) ^a
14.	NNLife TUnŻiR S.A. (METLIFE TUnŻiR S.A.) ^d	23	1,0	3,016
15.	PKO ŻYCIE TU S.A.	21	0,9	2,276
16.	TU na Życie Cardif Polska S.A.	12	0,5	1,176
17.	POCZTOWE TUnŻ S.A.	10	0,4	0,316
18.	UNUM Życie TUiR S.A.	9	0,4	1,950

19.	Signal Iduna Życie Polska TU S.A.	9	0,4	0,191
20.	AEGON TU na Życie S.A.	6	0,3	1,855
21.	SALTUS TU Życie S.A.	7	0,3	0,361
22.	Santander Aviva TU na Życie S.A. ^e	7	0,3	2,193
23.	Santander Allianz TU na Życie S.A. ^e	2	0,1	
24.	Credit Agricole Życie TU S.A.	2	0,1	2,078
25.	TU INTER – ŻYCIE Polska S.A.	2	0,1	0,092
26.	Polski Gaz TUW na Życie	0	0	0,096
27.	TUW Rejent-Life	0	0	0,089

^a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2022, www.knf.gov.pl.

^b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce

^c 01.07.2022 - wpis do KRS o połączeniu z Aviva TUnŻ S.A. Spółką przejmującą była Aviva TUnŻ S.A., ale dokonano jednocześnie zmiany nazwy spółki przejmującej na TU Allianz Życie Polska S.A.

^d 01.08.2022 - wpis do KRS zmiany nazwy z Metlife TUnŻIR S.A. na NNLife TUnŻIR S.A.

^e 20.05.2022 - wpis do KRS zmiany nazwy z Santander Aviva TU na Życie S.A. na Santander Allianz TU na Życie S.A.

* Łączny udział w rynku Aviva TUnŻ S.A. oraz TU Allianz Życie Polska S.A.

* Łączny udział w rynku Santander Aviva TU na Życie S.A. oraz Santander Allianz TU na Życie S.A.

W odniesieniu do 21 spraw poruszone kwestie związane były z działalnością oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce, a w 4 przypadkach sprawy odnosiły się do funkcjonowania zagranicznych podmiotów. (Tab. 2.8)

Tab. 2.8 Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2022 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu I.

Lp.	Podmioty rynku ubezpieczeniowego dział I	Liczba wniosków
1.	Ogółem	25
2.	Oddziały zagranicznych ZU w Polsce: - Prudential International Assurance plc SA Oddział w Polsce - SOGECAP S.A. Oddział w Polsce - Prevoir-Vie Groupe Prevoir Oddział w Polsce	21 13 7 1
3.	Zagraniczne ZU	4

Szczegółowe dane dotyczące rozkładu liczby wniosków na poszczególne zakłady ubezpieczeń (krajowe oraz zagraniczne, w tym oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń) zawarte zostały w Tab. 2.7 oraz Tab. 2.8. Dodatkowo w Tab. 2.7 wskazano informacje o udziale procentowym w ogólnej liczbie wniosków oraz udziale w rynku każdego z wymienionych podmiotów za podstawę przyjmując składkę przypisaną brutto w dziale I.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 6480 wniosków (73,3%) dotyczących nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotów rynku ubezpieczeniowego w obszarze działu II. W odniesieniu do działalności krajowych zakładów ubezpieczeń wymienionych w Tab. 2.9 odnotowano ogółem 5764 wnioski.

Tab. 2.9 Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2022 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2022 r.).^a

Lp.	Podmioty rynku ubezpieczeniowego ^b dział II	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków działu II	Udział ZU w rynku działu II w procentach (stan na 30.09.2022r.) ^a
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
1.	Ogółem	5764	2786	100,0	100,0
2.	PZU S.A.	1740	861	30,2	28,261
3.	STU Ergo Hestia S.A.	629	423	11,0	15,688
4.	Uniga TU S.A.	603	234	10,4	6,866
5.	TUiR WARTA S.A.	575	319	9,9	16,065
6.	Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group	376	213	6,5	4,361
7.	Generali TU S.A.	283	126	4,9	4,962
8.	InterRisk TU S.A. Vienna Insurance Group	257	108	4,5	3,117
9.	Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group	211	91	3,6	2,382
10.	Link4 TU S.A.	198	165	3,4	2,450
11.	TUW TUW	153	52	2,7	1,318
12.	TUiR Allianz Polska S.A. ^c	187	73	3,2	4,827*
13.	AVIVA TUO S.A. ^c	61	25	1,1	
14.	TUZ TUW	117	74	2,0	0,745
15.	Agro Ubezpieczenia TUW (Pocztowe TUW) ^d	103	16	1,8	0,863
16.	TU Europa S.A.	68	1	1,2	0,588
17.	TUW PZUW	51	2	0,9	1,577
18.	Signal Iduna Polska TU S.A.	34	0	0,6	0,150
19.	Saltus TUW	33	0	0,6	0,355
20.	PKO TU S.A.	28	3	0,5	1,149
21.	TU Inter Polska S.A.	21	0	0,4	0,328
22.	Credit Agricole TU S.A.	4	0	0,1	0,154
23.	TUW Cuprum	8	0	0,1	0,196
24.	TU Euler Hermes S.A.	1	0	0,0	0,974
25.	Santander AVIVA TU S.A. ^e	11	0	0,2	0,241*
26.	Santander Allianz TU S.A. ^e	0	0	0,0	
27.	Nationale-Nederlanden TU S.A.	10	0	0,2	0,158
28.	KUKE S.A.	0	0	0,0	0,340
29.	Polski Gaz TUW	0	0	0,0	0,377

30.	PARTNER TUIR S.A.	0	0	0,0	0,015
31.	TU Zdrowie S.A.	1	0	0,0	0,208
32.	D.A.S. TU Ochrony Prawnej S.A. ^f	1	0	0,0	-

^a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2022, www.knf.gov.pl.

^b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce

^c 01.07.2022 - wpis do KRS połączenie zakładów TUIR Allianz Polska S.A. (spółka przejmująca) oraz Aviva TU Ogólnych S.A. (spółka przejmowana)

^d 21.02.2022 - wpis do KRS zmiany nazwy z Pocztove Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych na Agro Ubezpieczenia - Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych

^e 20.05.2022 - wpis do KRS zmiany nazwy z Santander Aviva TU S.A. na Santander Allianz TU S.A.

^f 01.09.2021 - Uchwała NWZ o dobrowolnej likwidacji oraz zakończeniu zawierania umów ubezpieczenia.

Dane w Tab. 2.9 zawierają również informacje o udziale procentowym wniosków odnoszących się do poszczególnych podmiotów w ogólnej liczbie wniosków oraz o udziale w rynku każdego z wymienionych podmiotów, za podstawę przyjmując składkę przypisaną brutto w Dziale II. Pozostałe wnioski dotyczyły działania oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń (162 wnioski), zagranicznych zakładów ubezpieczeń (338 spraw), Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (178 wniosków) oraz funkcjonowania podmiotów ustanowionych przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń jako reprezentant ds. roszczeń na terenie Polski niebędący zakładami ubezpieczeń – 5 wniosków. W 33 sprawach skarżący nie określili nazwy podmiotu, wobec którego działania wnosili zastrzeżenia i podmiot taki nie był możliwy do wyinterpretowania z załączonej dokumentacji (Tab. 2.10).

Tab. 2.10 Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2022 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu II.

Lp.	Podmioty rynku ubezpieczeniowego dział II	Liczba wniosków	
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyj-nych
1.	Ogółem	716	380
2.	Oddziały zagranicznych ZU w Polsce:	162	31
	- Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce	86	7
	- ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce	4	0
	- Balcia Insurance SE Oddział w Polsce	22	21
	- Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce	13	1
	- Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce	13	0
	- AWP P&C S.A. Oddział w Polsce	7	0
	- SOGECAP S.A. Oddział w Polsce	7	0
	- SOGESSUR Societe Anonyme Oddział w Polsce	2	2
	- AEGON Magyarorszag Altalanos Biztosito S.A. - Oddział w Polsce	3	
	- Chubb European Group SE Oddział w Polsce	4	0
	- Försäkrings AB Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	1	0
			0
3.	Zagraniczne ZU	338	162
4.	UFG	178	177

5.	Reprezentanci do spraw roszczeń na terenie Polski nie będący ZU	5	3
6.	Brak wskazania nazwy ZU	33	7

Ponadto, w okresie sprawozdawczym odnotowano 14 wniosków odnoszących się do działalności podmiotów rynku emerytalnego. Szczegółowe dane zawiera poniższa tabela. (Tab. 2.11)

Tab. 2.11 Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2022 r. w związku z działalnością podmiotów rynku emerytalnego.

Lp.	Podmioty rynku emerytalnego	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków
1.	Ogółem	14	100,0
2.	IKE	5	35,9
3.	UNIQA OFE	2	14,3
4.	Allianz Polska OFE	2	14,3
5.	Nationale-Nederlanden OFE	1	7,1
6.	AVIVA OFE AVIVA Santander	1	7,1
7.	GENERALI OFE	1	7,1
8.	PFE	1	7,1
9.	PPE	1	7,1

2.1.2 Wnioski klientów podmiotów rynku bankowo – kapitałowego

W 2022 roku Rzecznik Finansowy prowadził czynności łącznie w 9347 sprawach. W tej grupie zawarto 7892 spraw, które wpłynęły do BRF w 2022 roku, jak również 1455 spraw, które wpłynęły w latach poprzednich.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 7892 pisemnych wniosków w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki rynku bankowo-kapitałowego.

Z ogólnej liczby wniosków o podjęcie interwencji znaczna część, bo aż 6416 dotyczyła działalności banków (banki krajowe, banki spółdzielcze, banki zagraniczne, oddziały banków zagranicznych oraz oddziały instytucji kredytowych), natomiast 399 wniosków dotyczyło instytucji pożyczkowych, 194 zaś firm leasingowych.

Tab. 2.12 Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowo - kapitałowego, złożonych w 2022.

Lp.	Rodzaj podmiotu	Liczba	%
	Ogółem	7892	100
1	Banki (banki krajowe, banki spółdzielcze, banki zagraniczne, oddziały banków zagranicznych oraz oddziały instytucji kredytowych)	6416	81,3

2	Instytucje pożyczkowe	399	5,1
3	Firmy leasingowe	194	2,5
4	Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe	94	1,2
5	Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	87	1,1
6	Krajowe Instytucje Płatnicze, Biura Usług Płatniczych, Małe Instytucje Płatnicze oraz Unijne Instytucje Płatnicze	70	0,9
7	Pośrednicy kredytów konsumenckich oraz pośrednicy kredytów hipotecznych	44	0,6
8	Domy maklerskie oraz firmy inwestycyjne działające transgranicznie	30	0,4
9	Unijna instytucja pieniądza elektronicznego	22	0,3
10	Firmy faktoringowe	1	0,0
11	Inne	535	6,8

Wśród powyższych wniosków 6963 (88,2%) było kierowanych bezpośrednio przez wnioskodawców, natomiast 929 (11,8%) skierowano za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów (tj. m.in. kancelarii prawnych, powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, Kancelarii Prezydenta RP, posłów).

Szczegółowe dane zawiera poniższa tabela. (Tab. 2.13)

Tab. 2.13 Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2022 r.

Lp.	Źródło wpływu skarg	Liczba	%
	Ogółem	7892	100
1	Bezpośrednio od wnioskodawców	6963	88,2
2	Za pośrednictwem:	929	11,8
2a	<i>Kancelarie Prawnicze, Adwokackie, Radców Prawnych</i>	626	67,4
2b	<i>Pełnomocników</i>	101	10,9
2c	<i>Ministerstwa</i>	67	7,2
2d	<i>Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumenta</i>	37	4,0
2e	<i>Kancelarię Prezesa Rady Ministrów</i>	31	3,3
2f	<i>Urząd Ochrony Konsumentów i Konkurencji</i>	15	1,6
2g	<i>Kancelarię Prezydenta RP</i>	11	1,2
2h	<i>Sejm, Biura Poselskie i Senatorskie</i>	10	1,1
2i	<i>Komisję Nadzoru Finansowego</i>	3	0,3
2j	<i>Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich</i>	3	0,3
2k	<i>Inne Podmioty</i>	25	2,7

Tematyka wniosków

Biorąc pod uwagę przedmiot skarg klientów w przedstawionym okresie sprawozdawczym najwięcej, bo aż 3676 wniosków skierowanych do Rzecznika Finansowego dotyczyło kredytów. W następnej kolejności pod względem liczebności wnioski klientów związane były z rachunkiem bankowym (2455) oraz kartą płatniczą (436). (Tab. 2.14)

Tab. 2.14 Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do RF w roku 2022.

Lp.	Problem, którego dotyczył wniosek	Liczba	%
1	Ogółem	7892	100
2	Kredyt	3676	46,6
3	Rachunek bankowy	2455	31,1
4	Karta płatnicza	436	5,5
5	Fundusze inwestycyjne	251	3,2
6	Forex	369	4,7
7	Leasing	192	2,4
8	Operacje bankomatowe	149	1,9
9	Papiery wartościowe	88	1,1
10	IKE	42	0,5
11	UFK	30	0,4
12	Książeczka oszczędnościowa	19	0,2
13	Inwestycje	6	0,1
14	Faktoring	2	0,0
15	Brak danych	42	0,5
16	Inne (np. skarga na urząd pocztowy czy też na działania sądu)	135	1,7

1761 wniosków dotyczyło kredytu konsumenckiego i również 1761 kredytu hipotecznego. Pozostałe kredyty były przedmiotem 154 wniosków. (Tab. 2.15)

Tab. 2.15 Podział wniosków dotyczących kredytów w 2022.

Lp.	Rodzaj kredytu	Liczba	%
	Ogółem	3676	100
1	Hipoteczny	1761	47,9
2	Konsumencki (w tym kredyt na klik)	1761	47,9
3	W rachunku bieżącym	72	2,0
4	Inwestycyjny	42	1,1
5	Obrotowy	26	0,7
6	Z dopłatami	14	0,4

W przypadku kredytów konsumenckich najczęściej zgłaszany problem dotyczył zwrotu środków z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu stanowiących całkowity koszt kredytu. Ponadto wnioskodawcy zgłaszali kwestie związane z brakiem zgody na restrukturyzację zadłużenia, jak również wprowadzaniem w błąd co do rzeczywistych warunków umowy.

W przypadku kredytów hipotecznych najliczniejsza grupa skarg dotyczyła kredytów indeksowanych lub denominowanych do walut obcych, w szczególności do franka szwajcarskiego (CHF). Wnioskodawcy zgłaszali również zastrzeżenia odnośnie problemów związanych z uzyskaniem zwrotu środków pieniężnych stanowiących całkowity koszt kredytu konsumenckiego z tytułu jego wcześniejszej spłaty oraz trudności w korzystaniu z zawieszenia spłat rat kredytu przewidzianych w ustawie o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (tzw. "wakacji kredytowych").

Znaczna liczba wniosków dotyczyła problemów związanych z rachunkiem bankowym, zwłaszcza rachunkiem rozliczeniowym. Najliczniejsza grupa tych wniosków objęła nieautoryzowane transakcje płatnicze oraz problemy związane z korzystaniem z rachunku poprzez bankowość elektroniczną.

W kwestii kart płatniczych, zarówno kart debetowych jak i kredytowych, najczęściej zgłaszany problem, podobnie jak w przypadku wniosków z zakresu rachunku bankowego, dotyczył nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

Zdecydowana większość skierowanych do Rzecznika Finansowego wniosków klientów rynku finansowego (7539) stanowiła prośbę o podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego. Natomiast 353 pisma zostały przekazane jedynie do wiadomości Rzecznika.

Większość spraw (4674, co stanowi 59% ogólnej liczby wniosków) została skierowana do analizy do eksperta celem podjęcia interwencji. W pozostałych przypadkach interwencja nie została podjęta między innymi z uwagi na braki formalne wniosku, czy brak właściwości Rzecznika Finansowego. W sytuacji niepodjęcia interwencji przez Rzecznika wnioskodawcy każdorazowo otrzymywali wyjaśnienia stanu prawnego, dokonane przez Rzecznika na podstawie informacji i dokumentów przedstawionych we wniosku. W przypadku nieuwzględnienia wniosku przez podmiot rynku finansowego Wnioskodawcy byli informowani o stwierdzonym bądź niestwierdzonym naruszeniu ich praw przez podmiot rynku finansowego oraz przysługujących im prawach i środkach w celu możliwości podjęcia dalszych działań. Gdy w opinii Rzecznika, w ramach złożonego wniosku brakowało dokumentów mających istotny wpływ na sprawę, wysyłana była korespondencja do wnioskodawcy z prośbą o ich uzupełnienie. W sytuacji, gdy klient do dnia złożenia wniosku nie przeprowadził procedury reklamacyjnej z podmiotem rynku finansowego, wysyłana była prośba do klienta o dopełnienie tej formalności wraz z jednoczesną informacją odnośnie dalszych możliwości postępowania. (Tab. 2.16)

Tab. 2.16 Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego złożonych w roku 2022.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	7892	100,0
2.	Podjęcie interwencji	1572*	20,0
3.	Niepodjęcie interwencji	3218	40,7
	- przesłane dokumenty zawierały braki formalne	1619	20,5
	- klient nie wyczerpał postępowania reklamacyjnego	752	9,5
	- pismo skierowane do wiadomości RF	353	4,5
	- brak właściwości (podmiot nie jest podmiotem rynku bankowo-kapitałowego, np. US, ZUS)	251	3,2
	- brak właściwości (klient nie jest klientem rynku bankowo-kapitałowego, np. sp. z o.o.)	103	1,3
	- anulowanie wniosku	101	1,3
	- brak podstaw merytorycznych do podjęcia interwencji	39	0,5
4.	Analiza – wnioski oczekujące na analizę eksperta	3102	39,3

*ponadto w roku 2022 prowadzone były też interwencje dla 1455 spraw z lat ubiegłych

W przypadku 1572 spraw, w których Rzecznik podjął już działania, do podmiotu rynku finansowego kierowane było pismo z prośbą o ustosunkowanie się do zarzutów wnioskodawcy wraz z prośbą o przekazanie Rzecznikowi niezbędnych informacji, wyjaśnień i dokumentów. Podmiot rynku finansowego

w odpowiedzi na interwencję Rzecznika uznawał jej zasadność bądź podtrzymywał dotychczas zajmowane stanowisko, uzupełniając je zazwyczaj dodatkowymi wyjaśnieniami. Ekspert poddawali sprawę powtórnej analizie, od której zależało dalsze postępowanie. W przypadku uznania potrzeby dalszej interwencji, podejmowano kolejne wystąpienia wobec podmiotu rynku finansowego. Zakres i częstotliwość wymiany stanowisk i argumentów oraz co za tym idzie, czas załatwienia wniosku, różnił się więc w konkretnych przypadkach.

Na koniec okresu sprawozdawczego zostało zakończonych 269 podjętych interwencji, przy czym 96 zakończyło się pozytywnie. (Tab. 2.17)

Tab. 2.15 Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja.

Lp.	Podjęte działania	Liczba	%
1	Sprawy zakończone, w tym:	269	100,0
1a	Uznanie zasadności wniosku	96	35,7
1b	Wynik negatywny	167	62,1
1c	Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	6	2,2

*1303 spraw pozostaje w toku, co stanowiło 82,9% wszystkich spraw, w których Rzecznik Finansowy podjął czynności interwencyjne.

Strukturę wniosków w podziale na poszczególne podmioty rynku finansowego przedstawia tabela 2.18.

Tab. 2.18 Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2022 r. w odniesieniu do udziału w rynku.

Tab. 2.18.1 Banki (banki krajowe, banki spółdzielcze, banki zagraniczne, oddziały banków zagranicznych oraz oddziały instytucji kredytowych).

2.18 Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2022r w odniesieniu do udziału w rynku				
2.18.1 Banki (banki krajowe, banki spółdzielcze, banki zagraniczne, oddziały banków zagranicznych oraz oddziały instytucji kredytowych)				
Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2022r.)
	Ogółem	6416	100	x
1	Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	1139	17,8	17,4
2	Bank Polska Kasa Opieki S.A.	903	14,1	11,3
3	Bank Millennium S.A.	682	10,6	4,6
4	Santander Bank Polska S.A.	606	9,4	10,1
5	mBank S.A.	515	8,0	8,5
6	BNP Paribas Bank Polska S.A.	429	6,7	6,0

7	Getin Noble Bank S.A. (w restrukturyzacji)	376	5,9	x
8	ING Bank Śląski S.A.	357	5,6	8,7
9	Alior Bank S.A.	348	5,4	3,5
10	Credit Agricole Bank Polska S.A.	194	3,0	1,4
11	Santander Consumer Bank S.A.	119	1,9	0,7
12	Bank Handlowy w Warszawie S.A.	101	1,6	3,1
13	Bank Pocztowy S.A.	85	1,3	0,4
14	Nest Bank S.A.	70	1,1	0,3
15	Bank Ochrony Środowiska S.A.	62	1,0	0,9
16	Bank BPH S.A.	47	0,7	0,6
17	Raiffeisen Bank International AG	45	0,7	x
18	Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.	26	0,4	1,1
19	AS Inbank Spółka Akcyjna-Oddział w Polsce	26	0,4	x
20	VeloBank S.A.	19	0,3	x
21	Plus Bank S.A.	18	0,3	0,3
22	TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	17	0,3	x
23	Deutsche Bank Polska S.A.	16	0,2	1,5
24	PKO Bank Hipoteczny S.A.	12	0,2	0,9
25	Aion Bank S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	12	0,2	x
26	mBank Hipoteczny S.A.	9	0,1	0,6
27	Wielkopolski Bank Spółdzielczy (NeoBank)	6	0,1	0,6
28	Pekao Bank Hipoteczny S.A.	6	0,1	0,2
29	DnB Bank Polska S.A.	6	0,1	0,2
30	BNP Paribas Securities Service	6	0,1	x
31	Toyota Bank Polska S.A.	6	0,1	0,2
32	Bank Spółdzielczy (brak danych)	5	0,1	x
33	Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce	5	0,1	x
34	SGB-Bank S.A.	5	0,1	1,2
35	Bank Nowy BFG S.A.	4	0,1	0,1
36	Nicolaus Bank Spółdzielczy w Toruniu	3	0,0	0,0
37	Bank Spółdzielczy w Brodnicy	3	0,0	0,1
38	Bank Spółdzielczy w Białobrzegach	3	0,0	0,0
39	ESBANK Bank Spółdzielczy w Radomsku	3	0,0	0,1
40	Krakowski Bank Spółdzielczy	3	0,0	0,2
41	Bank Spółdzielczy Ziemi Kaliskiej	3	0,0	0,0
42	Bank Spółdzielczy w Poniecu	3	0,0	0,0
43	Bank Spółdzielczy w Szczytnie	2	0,0	0,0
44	Bank Spółdzielczy w Wschowie	2	0,0	0,1
45	Spółdzielczy Bank Ludowy w Kępnie	2	0,0	0,0

46	Bank Spółdzielczy Ziemi Szczecińskiej	2	0,0	0,0
47	Kujawsko Dobrzyński Bank Spółdzielczy	2	0,0	0,0
48	Bank Spółdzielczy w Tczewie	2	0,0	0,0
49	Bank Spółdzielczy w Ostrowi Mazowieckiej	2	0,0	0,1
50	Aareal Bank Aktiengesellschaft (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce	2	0,0	x
51	Ikano Bank AB SA Oddział w Polsce	2	0,0	x
52	Bank Gospodarstwa Krajowego	2	0,0	9,1
53	Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Krakowie	2	0,0	0,1
54	Bank Spółdzielczy w Aleksandrowie Łódzkim	2	0,0	0,0
55	Bank Spółdzielczy w Kaliszu Pomorskim	2	0,0	0,0
56	Świętokrzyski Bank Spółdzielczy w Jędrzejowie	2	0,0	0,0
57	Banca Farmafactoring S.p.A. (obecnie: BFF Bank S.p.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce)	1	0,0	x
58	FCA Bank S.p.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	1	0,0	x
59	Banco Cofidis SA (obecnie: Cofidis S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce)	1	0,0	x
60	Svenska Handelsbanken AB, Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	1	0,0	x
61	RCI Banque Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	1	0,0	x
62	Saxo Bank A/S	1	0,0	x
63	Western Union International Bank GmbH	1	0,0	x
64	Bank Spółdzielczy w Cieszynie	1	0,0	0,0
65	Małopolski Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,1
66	Bank Spółdzielczy w Ciechanowie	1	0,0	0,0
67	Bank Spółdzielczy w Wisznicach	1	0,0	x
68	Bank Spółdzielczy w Pszczółkach	1	0,0	0,0
69	Podkarpacki Bank Spółdzielczy w Sanoku	1	0,0	x
70	Mikołowski Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,1
71	Bank Spółdzielczy w Ciechanowcu	1	0,0	0,0
72	Bank Spółdzielczy w Tychach	1	0,0	0,0
73	Mazowiecki Bank Spółdzielczy w Łomiankach	1	0,0	0,0
74	Bank Spółdzielczy w Gryfinie	1	0,0	x
75	Bank Spółdzielczy w Namysłowie	1	0,0	0,0
76	Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Barlinku	1	0,0	0,1
77	Bank Spółdzielczy w Miliczu	1	0,0	0,0
78	Morąsko - Zalewski Bank Spółdzielczy	1	0,0	x

79	Bank Spółdzielczy w Sztumie	1	0,0	0,0
80	Bank Spółdzielczy w Ropczycach	1	0,0	0,0
81	Bank Spółdzielczy w Pasłęku	1	0,0	0,0
82	Piastowski Bank Spółdzielczy w Janikowie	1	0,0	0,0
83	Bank Spółdzielczy w Trzebnicy	1	0,0	0,0
84	Bank Spółdzielczy w Mykanowie	1	0,0	0,0
85	Bank Spółdzielczy w Witkowie	1	0,0	0,0
86	Bank Spółdzielczy w Piasecznie	1	0,0	0,0
87	Bank Spółdzielczy w Puławsku	1	0,0	0,0
88	Bank Spółdzielczy w Ośnie Lubuskim	1	0,0	0,0
89	Bank Spółdzielczy w Białowej	1	0,0	0,0
90	Bank Spółdzielczy w Bydgoszczy	1	0,0	0,0
91	Bank Spółdzielczy w Szydłowie	1	0,0	0,0
92	Bank Spółdzielczy w Poddębicach	1	0,0	0,0
93	Bank Spółdzielczy w Malanowie	1	0,0	0,0
94	Bank Spółdzielczy w Łęcznej	1	0,0	0,0
95	Bank Spółdzielczy w Augustowie	1	0,0	0,0
96	Bank Spółdzielczy w Wyszku	1	0,0	0,1
97	Powiślański Bank Spółdzielczy w Kwidzynie	1	0,0	0,0
98	Bank Spółdzielczy w Jarosławiu	1	0,0	0,0
99	Bank Spółdzielczy w Dąbrowie Tarnowskiej	1	0,0	0,0
100	Vistula Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
101	Bank Spółdzielczy w Zagórowie	1	0,0	0,0
102	Bank Spółdzielczy w Krzyżanowicach	1	0,0	0,0
103	Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Lubelskim	1	0,0	0,0
104	Bank Spółdzielczy w Zwoleniu	1	0,0	0,0
105	Bank Spółdzielczy Ziemi Górskich	1	0,0	0,0
106	Bank Spółdzielczy w Limanowej	1	0,0	0,1
107	Bank Spółdzielczy w Ustroniu	1	0,0	x
108	Częstochowski Bank Spółdzielczy JURABANK	1	0,0	0,0
109	Bank Spółdzielczy w Wolbromiu	1	0,0	0,0
110	Bank Spółdzielczy w Gryficach	1	0,0	0,0
111	Bank Spółdzielczy w Czyżewie	1	0,0	0,0
112	Rejonowy Bank Spółdzielczy w Bychawie	1	0,0	0,0
113	Bank Spółdzielczy w Obornikach Śląskich	1	0,0	0,0
114	Bank Spółdzielczy w Jabłonce	1	0,0	0,0
115	Bank Spółdzielczy w Szczuczynie	1	0,0	0,0
116	Bank Spółdzielczy w Zbuczynie	1	0,0	0,0
117	Bank Spółdzielczy w Uście	1	0,0	0,0
118	Bank Spółdzielczy w Żołyni	1	0,0	0,0
119	Bank Spółdzielczy w Lubartowie	1	0,0	0,0

120	Bank Spółdzielczy w Kielcach	1	0,0	0,1
121	Bank Spółdzielczy w Starym Sączu	1	0,0	0,0
122	Bank Spółdzielczy w Sierakowicach	1	0,0	0,0
123	Bank Spółdzielczy Ziemi Kraśnickiej w Kraśniku	1	0,0	0,0
124	Bank Spółdzielczy w Iławie	1	0,0	0,0
125	Pobiedzisko - Gościński Bank Spółdzielczy w Pobiedziskach	1	0,0	0,1
126	Nadsański Bank Spółdzielczy w Stalowej Woli	1	0,0	0,0
127	Polski Bank Spółdzielczy w Wyszku	1	0,0	0,1
128	Bank Spółdzielczy w Białej Rawskiej	1	0,0	0,1
129	Powiatowy Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Mazowieckim	1	0,0	0,0
130	Bank Spółdzielczy w Siedlcu	1	0,0	0,0
131	Bank Spółdzielczy w Pruszczu Gdańskim	1	0,0	0,0
132	Bank Spółdzielczy w Płońsku	1	0,0	0,0
133	Bank Spółdzielczy w Pleszewie	1	0,0	0,0
134	Bank Spółdzielczy w Lubaczowie	1	0,0	0,0
135	Bank Spółdzielczy w Łasinie	1	0,0	0,0
136	Bank Spółdzielczy w Szczekocinach	1	0,0	0,0
137	Bank Spółdzielczy w Tarnowskich Górach	1	0,0	0,0
138	Bank Spółdzielczy w Jedwabnem	1	0,0	0,0
139	Zjednoczony Bank Spółdzielczy w Rumii	1	0,0	x
140	Bank Spółdzielczy w Błaszczach	1	0,0	0,0
141	Bank Spółdzielczy w Tyczynie	1	0,0	0,0

Tab. 2.18.2 Instytucje pożyczkowe

2.18.2 Instytucje pożyczkowe				
Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2022 r.)
	Ogółem	399	100	x
1	Provident Polska S.A.	58	14,5	27,0
2	Profi Credit Polska S.A.	37	9,3	5,0
3	Aasa Polska Spółka Akcyjna	25	6,3	1,5
4	Everest Finanse S.A.	24	6,0	8,5
5	Loan Me Sp. z o.o.	22	5,5	x
6	Wonga.PI Sp z o.o.	18	4,5	5,5

7	Aiqlabs Sp. z o.o.	16	4,0	x
8	Capital Service S.A.	12	3,0	1,8
9	Rapida Sp. z o.o.	12	3,0	x
10	Smartney Sp. z o.o.	10	2,5	15,3
11	Vivus Finance Sp. z o.o. (Soonly Finance Sp. z o.o.)	10	2,5	4,9
12	Szybka Gotówka Sp. z o.o.	7	1,8	x
13	Ducatos Sp. z o.o.	6	1,5	1,0
14	Easy Payment Services OOD (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	6	1,5	x
15	IPF Polska Sp. z o.o.	6	1,5	x
16	KIM Finance Sp. z o.o.	6	1,5	1,1
17	Pixo Sp. z o.o.	6	1,5	0,4
18	Takto Finanse Sp. z o.o.	6	1,5	0,1
19	Arena Finance Sp. z o.o.	5	1,3	1,0
20	iCredit Spółka z o.o.	5	1,3	0,4
21	Net Credit Sp. z o.o.	5	1,3	x
22	Tusumi Sp. z o.o.	5	1,3	0,5
23	Via Sms Pl Sp. z o.o.	5	1,3	x
24	Cofidis S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce	4	1,0	x
25	Ekassa Sp. z o.o.	4	1,0	x
26	LTU Finance Sp. z o.o.	4	1,0	0,9
27	Primastar Sp. z o.o.	4	1,0	0,8
28	Aventus Group Sp. z o.o.	4	1,0	x
29	Gwarant24 Sp. z o.o.	3	0,8	x
30	Miloan Polska Sp. z o.o.	3	0,8	x
31	Profi Credit Poland S.A.	3	0,8	x
32	Twisto Polska Sp. z o.o.	3	0,8	x
33	BCS Gwarant Invest Sp. z o.o.	2	0,5	x
34	Centrum Rozwiązań Kredytowych Sp. z o.o.	2	0,5	x
35	Dziesiątka Finanse Sp. z o.o.	2	0,5	x
36	JJK Credit Sp. z o.o.	2	0,5	0,0
37	MBR Finance S.A.	2	0,5	x
38	MDP Finance Sp. z o.o.	2	0,5	0,7
39	Mikrokasa S.A.	2	0,5	1,1
40	Prosta Pożyczka Sp. z o.o.	2	0,5	x
41	Provema Sp. z o.o.	2	0,5	x
42	Solven Finance sp. z o.o.	2	0,5	x
43	AD Credit Sp. z o.o.	1	0,3	x

44	Agencja Finansowania Przedsiębiorstw Sp. z o.o.	1	0,3	x
45	Alfakredyt Sp. z o.o.	1	0,3	x
46	Commercial Group Sp. z o.o.	1	0,3	x
47	Creditstar Poland Sp. z o.o.	1	0,3	x
48	Daiglob Piechocka Sp. z o.o.	1	0,3	x
49	Daiglob Sp. z o.o.	1	0,3	0,1
50	Feniko Finanse Sp. z o.o.	1	0,3	0,9
51	Financial Benefits Sp. z o.o.	1	0,3	x
52	Finansec Sp. z o.o.	1	0,3	x
53	Finpomoc Sp. z o.o.	1	0,3	x
54	Friendly Finance Poland	1	0,3	x
55	Giantus Sp. z o.o.	1	0,3	x
56	Gros Kapitał Group Sp. z o.o.	1	0,3	0,0
57	Instant Money Sp. z o.o.	1	0,3	x
58	Kasomat (Surat Sp. z o.o.)	1	0,3	x
59	Marka S.A.	1	0,3	0,0
60	Mash Poland Sp. z o.o.	1	0,3	x
61	Medical Finance Group S.A.	1	0,3	x
62	Milucredit Sp. z o.o.	1	0,3	x
63	Minicredit Sp. z o.o.	1	0,3	x
64	Money Trade Group Sp. z o.o.	1	0,3	x
65	Net Gotówka Sp. z o.o.	1	0,3	x
66	Nordecum Sp. z o.o.	1	0,3	x
67	Novum Finance Sp. z o.o.	1	0,3	1,0
68	P.U.H. "Nobiles 2" S.C. Zawisza Adam Gorzewska Remogna Anna Czebotar Grzegorz	1	0,3	x
69	Paytree Sp. z o.o.	1	0,3	0,0
70	Polski Holding Kapiatałowy Sp. z o.o.	1	0,3	x
71	PPL Finance Sp. z o.o.	1	0,3	x
72	Proximus24 Sp. z o.o.	1	0,3	x
73	Rewers Sp. z o.o.	1	0,3	x
74	Solving Sp. z o.o.	1	0,3	x
75	Talaros Sp. z o.o.	1	0,3	0,4
76	Twincard Sp. z o.o.	1	0,3	x
77	Złotówka Three Sp. z o.o.	1	0,3	x

Tab. 2.18.3 Instytucje leasigowe

2.18.3 Instytucje leasigowe			
Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach
	Ogółem	194	100,0

1	Alior Leasing Sp. z o.o.	25	12,9
2	Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o.	24	12,4
3	Idea Getin Leasing S.A.	23	11,9
4	PKO Leasing S.A.	18	9,3
5	Santander Consumer Multirent Sp. z o.o.	18	9,3
6	Europejski Fundusz Leasingowy EFL SA Oddział w Warszawie	12	6,2
7	Santander Leasing S.A.	11	5,7
8	mLeasing Sp. z o.o.	10	5,2
9	Millennium Leasing Sp. z o.o.	7	3,6
10	BNP Paribas Leasing Services Sp. z o.o.	6	3,1
11	BMW Financial Services Polska Sp. z o.o.	5	2,6
12	ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	5	2,6
13	Toyota Leasing Sp. z o.o.	3	1,5
14	De Lage Landen Leasing Polska S.A.	3	1,5
15	Masterlease Sp. z o.o.	3	1,5
16	Getin Leasing S.A.	2	1,0
17	Leasing Polski Sp. z o.o.	2	1,0
18	SG Equipment Leasing Polska Sp. z o.o.	2	1,0
19	LeaseLink Sp.z o.o.	2	1,0
20	PSA Finance Polska Sp. z o.o.	2	1,0
21	Leasys Polska Sp. z o.o.	2	1,0
22	Getin Fleet S.A.	1	0,5
23	Prime Car Management S.A.	1	0,5
24	Impuls Leasing Polska Sp. z o.o.	1	0,5
25	Grenkeleasing Sp. z o.o.	1	0,5
26	RCI Leasing Polska Sp. z o.o.	1	0,5
27	Claas Financial Services Sas Sa Oddział W Polsce	1	0,5
28	NL Leasing Polska Sp. z o.o.	1	0,5
29	BNP Paribas Leasing Solution Polska	1	0,5
30	Agco Finance Sp. z o.o.	1	0,5

Tab. 2.18.4 Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo Kredytowe

2.18.4 Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo Kredytowe				
Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2022 r.)

	Ogółem	94	100	x
1	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka	74	78,7	77,1
2	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Świdnik"	3	3,2	1,0
3	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Energia"	3	3,2	1,0
4	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Zygmunta Chmielewskiego	2	2,1	8,3
5	Twoja Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa w upadłości	2	2,1	x
6	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Wisła"	2	2,1	x
7	Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	1	1,1	1,4
8	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Jowisz" w upadłości	1	1,1	x
9	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Skarbiec" w upadłości	1	1,1	x
10	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa Ziemi Rybnickiej	1	1,1	1,0
11	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Unii Lubelskiej	1	1,1	1,7
12	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Centrum"	1	1,1	0,9
13	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Wołomin" (w upadłości)	1	1,1	2,9
14	Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	1	1,1	x

Tab. 2.18.5 Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych

2.18.5 Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych				
Lp.	Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2022 r.)
	Ogółem	87	100	x
1	PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	20	23,0	x

2	Ipopema Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	7	8,0	21,1
3	Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	7	8,0	4,3
4	BNP Paribas Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	7	8,0	1,0
5	SKARBIEC Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	6	6,9	1,5
6	Generali Investments Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	6	6,9	3,1
7	NN Investment Partners Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	6	6,9	10,9
8	Agiofunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	5	5,7	2,2
9	ALTUS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	4	4,6	x
10	Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	3,4	7,5
11	Millenium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	2,3	1,2
12	Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	2,3	0,7
13	Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	2,3	x
14	Amundi Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	2,3	0,4
15	Investors Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	2,3	2,5
16	Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Allianz Polska S.A.	2	2,3	9,3
17	OPERA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,1	x
18	Noble Funds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (w tym Open Finance TFI)	1	1,1	1,2
19	Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU S.A.	1	1,1	11,3
20	White Berg Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,1	0,9

Tab. 2.18.6 Krajowe Instytucje Płatnicze, Biura Usług Płatniczych, Małe Instytucje Płatnicze oraz Unijne Instytucje Płatnicze

2.18.6	Krajowe Instytucje Płatnicze, Biura Usług Płatniczych, Małe Instytucje Płatnicze oraz Unijne Instytucje Płatnicze
--------	---

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2022 r.)
	Ogółem	70	100	x
1	First Data Polska S.A. (obecnie: Fiserv Polska Spółka Akcyjna)	17	24,3	30,6
2	PayU S.A.	8	11,4	7,2
3	SkyCash Poland Spółka Akcyjna	7	10,0	x
4	TNN Finance Spółka Akcyjna	6	8,6	x
5	Elavon Financial Services Designated Activity Company Oddział w Polsce	5	7,1	x
6	PayPro S.A.	5	7,1	6,3
7	Let Me Pay Sp. z o.o.	3	4,3	x
8	Cardina Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	3	4,3	0,23
9	Conotoxia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	2	2,9	1,3
10	CashBill S.A.	2	2,9	0,5
11	PayPo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	1,4	x
12	Wise Europe SA (d. TransferWise Europe NV)	1	1,4	x
13	YetiPay Sp. z o.o	1	1,4	x
14	BillBird S.A.	1	1,4	5,7
15	PKO BP Finat Sp. z o.o.	1	1,4	3,1
16	Bonus Systems Polska Spółka Akcyjna	1	1,4	x
17	Monetia sp. z o.o.	1	1,4	0,3
18	Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o.o.	1	1,4	22,5
19	Grupa "LEW" Spółka Akcyjna	1	1,4	2,5
20	PAYNET 24 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	1,4	x
21	Polskie ePłatności spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (d. PayLane Sp. z o.o.)	1	1,4	0,4
22	Krajowy Integrator Płatności S.A.	1	1,4	1,0

Tab. 2.18.7 Pośrednicy kredytów konsumenckich oraz pośrednicy kredytów hipotecznych

2.18.7	Pośrednicy kredytów konsumenckich oraz pośrednicy kredytów hipotecznych
--------	---

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach
	Ogółem	44	100,0
1	Fincapital Sp. z o.o.	8	18,2
2	Creamfinance Poland Sp.z o.o.	6	13,6
3	Open Finace S.A.	5	11,4
4	Expander Advisors Sp. z o.o.	4	9,1
5	Bring Up Sp. z o.o.	2	4,5
6	Monedo Polska Sp.z o.o.	2	4,5
7	Aventus Group Sp. z o.o.	1	2,3
8	Mazowiecka Agencja Finansowa - Regionalny Ośrodek Pośrednictwa Finansowego w Warszawie	1	2,3
9	Pośrednictwo Kredytowo- Finansowe Sylwia Bula	1	2,3
10	Habza Finanse Hipoteczne Sp. z o.o.	1	2,3
11	DMA Finanse Jacek Sroka	1	2,3
12	Kredytok Sp. z o.o.	1	2,3
13	Media Saturn Online Sp. z o.o.	1	2,3
14	Lendi Sp. z o.o.	1	2,3
15	Notus Finanse S.A.	1	2,3
16	Fines S.A.	1	2,3
17	Royal Banking Agata Pała	1	2,3
18	Eurokasa Szewczyk Piotr	1	2,3
19	Carsmile S.A.	1	2,3
20	Noveum Group Rafał Blaut	1	2,3
21	Financebrothers Mateusz Prokopowicz	1	2,3
22	Regionalna Pomoc Kredytowa Paulina Rzechuła	1	2,3
23	Euro net Sp. z o.o.	1	2,3

Tab. 2.18.8 Domy maklerskie oraz firmy inwestycyjne działające transgranicznie

2.18.8	Domy maklerskie oraz firmy inwestycyjne działające transgranicznie
--------	--

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2022 r.)
	Ogółem	30	100,0	x
1	X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A.	13	43,3	44,3
2	Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A.	5	16,7	9,8
3	Q Securities S.A.	3	10,0	2,2
4	Athena Investments Dom Maklerski S.A.	2	6,7	x
5	Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.	1	3,3	4,9
6	Dom Maklerski Navigator S.A.	1	3,3	x
7	Ipopema Securities S.A.	1	3,3	4,2
8	Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o.	1	3,3	3,7
9	NWAI Dom Maklerski	1	3,3	x
10	Pekao Investment Banking S.A.	1	3,3	2,7
11	Copernicus Securities S.A.	1	3,3	x

Tab. 2.18.9 Unijna instytucja pieniądza elektronicznego

2.18.9 Unijna instytucja pieniądza elektronicznego			
Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach
	Ogółem	22	100
1	Revolut Ltd.	19	86,36
2	Aforti Holding S.A.	2	9,09
3	Phinance S.A.	1	4,55

Tab. 2.18.10 Firmy faktoringowe

2.18.10	Firmy faktoringowe
---------	--------------------

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach
	Ogółem	1	100
1	eFaktor S.A.	1	100,00

2.2 Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych

2.2.1 Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2022 r. udzielono łącznie 5552 porady telefoniczne z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. Z zakresu ubezpieczeń gospodarczych odnotowano łącznie 5179 rozmów (93,3%), w tym 524 porady z zakresu ubezpieczeń na życie (Dział I) (9,4%) i 4655 porad odnoszących się do problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych (Dział II) (83,9%). W ramach telefonicznego poradnictwa z zakresu rynku emerytalnego udzielono 125 porad (2,3%). Ponadto, w okresie sprawozdawczym przeprowadzono 248 rozmów, które pozostawały poza zakresem kompetencyjnym Rzecznika Finansowego (4,4%). (Tab. 2.19)

Tab. 2.16 Porady telefoniczne z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego udzielone w 2022 r.

Lp.	Porady	Liczba	Procent
1.	Ogółem	5552	100,0
2.	Rynek ubezpieczeniowy	5179	93,3
2a.	Dział I - Ubezpieczenia na życie	524	9,4
2b.	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	4655	83,9
3.	Rynek emerytalny	125	2,3
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	248	4,4

Tematyka porad

Wzorem lat ubiegłych i podobnie jak miało to miejsce w odniesieniu do wniosków o podjęcie interwencji przez Rzecznika Finansowego, najliczniejsza grupa rozmów dotyczyła problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 2984 (53,7%). W tym obszarze dominowały rozmowy dotyczące zagadnień związanych z obowiązkowym ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów (dalej: OC p.p.m.) (2615 połączeń – 47,1%). Rozmowy te w szczególności dotyczyły kwestii związanych z likwidacją szkód, wysokością przyznanego odszkodowania, sposobu dalszego postępowania w sprawie, odmowy uznania odpowiedzialności, interpretacji przepisów ubezpieczeniowych, a także opieszałości w procesie likwidacji szkody oraz procedur ubezpieczeniowych.

W odniesieniu do ubezpieczenia OC p.p.m. rozmówcy najczęściej zgłaszali uwagi dotyczące nieprawidłowości w ustalaniu kosztów i zakresu naprawy pojazdu przy szkodzie częściowej, zaniżania odszkodowania z tytułu najmu pojazdu zastępczego, czy też trudności w uzyskaniu pełnego odszkodowania wskutek likwidacji szkody metodą szkody całkowitej (poprzez zaniżanie wartości pojazdu w stanie sprzed szkody, przy jednoczesnym zawyżeniu kosztów naprawy, a także zawyżeniu wartości wraku/pozostałości). Udzielane porady dotyczyły m.in. kwestii jakości części zamiennych używanych do naprawy pojazdu, amortyzacji części i innych materiałów użytych do naprawy, uwzględniania w wartości odszkodowania podatku VAT, odszkodowania z tytułu utraconego dochodu oraz problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, czy też kosztów holowania pojazdu po wypadku.

W odniesieniu do szkód na osobie najczęściej w rozmowach pojawiały się zapytania dotyczące roszczenia o stosowne odszkodowanie w przypadku znacznego pogorszenia sytuacji życiowej po śmierci osoby najbliższej oraz zadośćuczynienia za doznaną krzywdę.

W obszarze porad z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych zauważalną grupę stanowiły również pytania odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 319 (5,7%).

Najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania oraz oddalenia zgłoszonego roszczenia. Rozmówcy zwracali się z prośbą o ukierunkowanie co do dalszego prowadzenia sprawy oraz prosili o interpretację zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia autocasco, a także wskazywali na opieszałość w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym. Pozostałe rozmowy w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń assistance – 38 porad (0,7%), ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 10 rozmów (0,2%) oraz ubezpieczenia Zielonej Karty – 2 porady.

Istotny udział w ogólnej liczbie udzielonych porad (651 – 11,7%) miała tematyka odnosząca się do ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż ubezpieczenie OC p.p.m., OC rolników i OC w turystyce. W tym obszarze udzielono 211 porad (3,8%) odnoszących się do problematyki OC z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, 158 porad dotyczących OC zarządcy drogi (2,8%), 103 porady z zakresu OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości (1,9%), 89 porad dotyczących OC w życiu prywatnym (1,6%), 21 porad odnoszących się do problematyki OC z tytułu wykonywanego zawodu (0,4%), 13 porad dotyczyło OC przewoźnika (0,2%) oraz odnotowano 12 porad z zakresu OC lekarzy/szpitali (0,2%). 44 porady dotyczyły pozostałych ubezpieczeń OC (0,8%). Rozmowy te dotyczyły w szczególności kwestii odmowy uznania odpowiedzialności z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy, sposobu postępowania na etapie zgłoszenia szkody i dochodzenia roszczeń, sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia, interpretacji przepisów ubezpieczeniowych, opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym, a także procedur ubezpieczeniowych.

Wśród udzielonych porad telefonicznych, 524 połączenia (9,4%) dotyczyły ubezpieczeń na życie (Dział I). Najliczniejsza grupa rozmów z tego zakresu dotyczyła ubezpieczeń na życie – 422 rozmowy (7,6%), ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 57 porad (1,0%). Kolejne miejsce zajmowały porady dotyczące ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – 42 rozmowy (0,7%). Niewielki udział w rozmowach telefonicznych prowadzonych w ramach poradnictwa miały natomiast te, dotyczące ubezpieczeń posagowych, zaopatrzenia dzieci (3 porady).

Wzorem lat ubiegłych, najczęściej podnoszone w rozmowach zagadnienia dotyczyły odmowy wypłaty świadczenia, sporów co do wysokości przyznanego świadczenia (wynikających często z zaniżania ustalonego procentowego trwałego uszczerbku na zdrowiu), a także zawierały prośbę o ukierunkowanie w dalszym działaniu oraz prośbę o interpretację przepisów i procedur ubezpieczeniowych. Coraz

mniej liczna grupa porad odnosiła się do ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, gdzie przedmiotem pytań były zwłaszcza kwestie związane z potrąceniami dokonywanymi w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy, wpływającymi na utratę części zgromadzonych środków (opłaty likwidacyjne, dystrybucyjne, alokacyjne).

W okresie sprawozdawczym zauważalną grupę stanowiły porady odnoszące się do ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem oraz od ognia i innych zdarzeń losowych. Rozmów z tego zakresu odnotowano łącznie 498 (9,0%). W tym obszarze dominowały porady dotyczące ubezpieczenia mieszkania/domu – 318 (5,7%) oraz ubezpieczenia mienia ruchomego – 170 (3,1%). Pozostałe rozmowy odnosiły się do ubezpieczenia assistance – 7 (0,1%) i ubezpieczenia maszyn – 3 (0,1%). Podobnie jak w minionych latach, w rozmowach z tego zakresu poruszane były kwestie ograniczeń odpowiedzialności podmiotów rynku finansowego wynikających z treści ogólnych warunków ubezpieczenia skutkujących odmową wypłaty odszkodowania, wypłatą odszkodowania nieadekwatnego do rozmiaru poniesionej szkody oraz kierunku dalszych działań w celu uzyskania odpowiedniego odszkodowania. Udzielane porady dotyczyły również interpretacji zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia, opieszałości w procesie likwidacji szkody oraz procedur ubezpieczeniowych. W 2022 r. przeprowadzono 120 (2,2%) rozmów odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych. Najwięcej porad z tego obszaru dotyczyło ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 58 (1,0%), ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 23 (0,4%), ubezpieczenia turystycznego z opcją NNW – 20 (0,4%), ubezpieczenia kosztów transportu do kraju – 9 (0,2%), ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego – 8 (0,2%) oraz ubezpieczenia OC – 2. Rozmowy te dotyczyły w szczególności odmowy uznania odpowiedzialności z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy, zawierały prośbę o ukierunkowanie, co do dalszego prowadzenia sprawy oraz wskazywały na opieszałość w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym.

Kolejną grupę porad stanowiły rozmowy dotyczące ubezpieczeń NNW – 105 (1,9%). W tym obszarze odnotowano 21 (0,4%) rozmów dotyczących problematyki ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. W rozmowach dotyczących ubezpieczeń NNW poruszane były kwestie związane w szczególności z odmową uznania odpowiedzialności i zbyt niskich świadczeń z uwagi na ograniczony zakres ochrony i niskie sumy ubezpieczenia wynikające z zawartych umów ubezpieczenia, a także rozmówcy zwracali się z prośbą o ukierunkowanie w dalszym działaniu.

W okresie sprawozdawczym odnotowano 63 porady (1,1%) odnoszące się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Wzorem lat ubiegłych najliczniejszą grupę stanowiły porady odnoszące się do obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 29 (0,5%). Kolejne miejsca w obszarze ubezpieczeń rolnych zajmowały rozmowy dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 19 (0,4%), ubezpieczenia upraw – 7 (0,1%), ubezpieczenia mienia w gospodarstwie rolnym – 5 (0,1%), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 2 porady oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym – 1 porada.

Również w tym segmencie, tak jak w ubiegłych latach rozmowy z tego zakresu koncentrowały się na problemach związanych z uzyskaniem odszkodowania lub też zaniżeniem jego wysokości.

Pozostałe porady nie przekroczyły 1% ich ogólnej liczby.

Szczegółowe dane dotyczące tematyki porad udzielanych w 2022 r. zawiera poniższa tabela. (Tab. 2.20.)

Tab. 2.17 Tematyka porad telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego udzielonych w 2022 r.

Tematyka	Liczba	Procent
1. Ogółem	5552	100,0
2. Rynek ubezpieczeniowy	5179	93,3
Dział I – Ubezpieczenia na życie	524	9,4
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	524	9,4
- Ubezpieczenia na życie	422	7,6
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	57	1,0
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	42	0,7
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	3	0,1
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	4655	83,9
Ubezpieczenia komunikacyjne:	2984	53,7
- OC	2615	47,1
- AC	319	5,7
- Assistance	38	0,7
- NNW kierowcy i pasażerów	10	0,2
- Zielona Karta	2	0,0
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	651	11,7
- OC przedsiębiorcy	211	3,8
- OC zarządcy drogi	158	2,8
- OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości	103	1,9
- OC w życiu prywatnym	89	1,6
- OC pozostałe	44	0,8
- OC wykonywanego zawodu	21	0,4
- OC przewoźnika	13	0,2
- OC lekarzy/szpitali	12	0,2
Ubezpieczenia mienia:	498	9,0
- Ubezpieczenia mieszkania/domu	318	5,7
- Ubezpieczenia mienia ruchomego	170	3,1
- Assistance	7	0,1
- Ubezpieczenia maszyn	3	0,1
Ubezpieczenia turystyczne:	120	2,2
- Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	58	1,0
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	23	0,4
- Ubezpieczenia NNW	20	0,4
- Ubezpieczenia kosztów transportu do kraju	9	0,2
- Ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego	8	0,2
- Ubezpieczenia OC	2	0,0
Ubezpieczenia NNW:	105	1,9
- Ubezpieczenia NNW	84	1,5
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	21	0,4
Ubezpieczenia rolne:	63	1,1
- OC rolników	29	0,5
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków gospodarstwa rolnego	19	0,4
- Ubezpieczenia upraw	7	0,1
- Ubezpieczenia mienia w gospodarstwie rolnym	5	0,1
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	2	0,0
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym	1	0,0

Ubezpieczenia kredytu	31	0,5
Ubezpieczenia kosztów leczenia	12	0,2
Ubezpieczenia operacji	9	0,2
Ubezpieczenia prywatnego leczenia	9	0,2
Ubezpieczenia dziennego pobytu w szpitalu	8	0,2
Ubezpieczenia ochrony prawnej	4	0,1
Ubezpieczenia od ryzyka utraty pracy	4	0,1
Ubezpieczenia kart płatniczych	1	0,0
Ubezpieczenia należności handlowych	1	0,0
Gwarancje ubezpieczeniowe	1	0,0
Brak wskazania rodzaju ubezpieczenia	154	2,8
3. Rynek emerytalny	125	2,3
4. Brak właściwości Rzecznika Finansowego	248	4,4

Zarzuty występujące w rozmowach telefonicznych

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

- 1) spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 1194 rozmowy (21,5%);
- 2) oddalenie roszczenia zgłaszanego z tytułu umowy ubezpieczenia – 1084 rozmowy (19,5%);
- 3) prośba o ukierunkowanie w działaniu np. odnośnie sposobu postępowania w przypadku powstania szkody, katalogu przysługujących roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia, czy prowadzonego postępowania reklamacyjnego – 837 rozmów (15,1%);
- 4) interpretacja przepisów ubezpieczeniowych – 430 rozmów (7,7%);
- 5) sposób naliczania, wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki – 412 rozmów (7,4%);
- 6) opieszałość w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym – 298 rozmów (5,4%);
- 7) kary za brak obowiązkowego ubezpieczenia OC – 198 rozmów (3,6%);
- 8) procedury ubezpieczeniowe – 184 rozmowy (3,3%);
- 9) regres ubezpieczeniowy – 102 rozmowy (1,8%);
- 10) problem z rozwiązaniem umowy – 68 rozmów (1,2%);
- 11) podwójne ubezpieczenie – 61 rozmów (1,1%).

W przypadku 311 rozmów (5,6%) wystąpiły inne problemy niż wskazane powyżej.

W 2022 r. w ramach telefonicznego poradnictwa z zakresu rynku emerytalnego udzielono 125 porad, co stanowiło 2,3% ogólnej liczby wszystkich połączeń obsługiwanych przez Wydział Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego. Większość z nich była związana z członkostwem w OFE. Kolejne poruszane kwestie dotyczyły problematyki IKE i IKZE oraz ubezpieczeń społecznych objętych właściwością Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Coraz więcej porad dotyczyło zasad wypłaty gwarantowanej. Podobnie jak w poprzednich latach, w okresie sprawozdawczym dominowały kwestie związane z dziedziczeniem zgromadzonych środków po śmierci członka otwartego funduszu emerytalnego oraz podział zgromadzonych środków w związku z rozводом. Kolejny obszar rozmów stanowiły porady związane z wartością rachunków IKE/IKZE, w tym wyniki finansowe, procedury alokacji, zmiana oprocentowania rachunków oraz dotyczące zwrotów z IKE/IKZE. Należy zwrócić uwagę, iż z udzielonych porad wynika trend coraz większego zainteresowania oszczędzających wynikami inwestycyjnymi osiąganymi w ramach OFE, IKE/IKZE, PPE. Niestety stale obecna jest grupa porad związana z nierzetelnym ustalaniem potrzeb klienta przed zawarciem umowy.

2.2.2 Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego.

Ekspertskie dyżury telefoniczne realizowane w ramach działalności edukacyjnej i informacyjnej Rzecznika Finansowego są cenioną bezpłatną formą pomocy i doradztwa z zakresu problemów również na rynku bankowo-kapitałowym. Telefoniczna forma kontaktu daje osobom

poszukującym możliwości szybkiego uzyskania informacji lub porady, zarówno o charakterze ogólnym, jak i szczegółowym. Klienci mogą uzyskać informacje o obowiązującym stanie prawnym, przykładowe orzeczenia sądów, wskazówki, wyjaśnienia i odpowiedzi na poruszane w rozmowie kwestie, a także ukierunkowanie, co do dalszych możliwości i sposobów postępowania. Warto też wspomnieć, że napływające drogą telefoniczną sygnały od klientów są źródłem wiedzy dla Rzecznika Finansowego o funkcjonowaniu rynku bankowo-kapitałowego. Pozwalają na wczesne dostrzeżenie nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego, a także zainicjowanie innych działań Rzecznika.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. przeprowadzono łącznie 9472 rozmów telefonicznych. W związku z wejściem w życie ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom, Rzecznik Finansowy zdecydował o uruchomieniu specjalnej infolinii dedykowanej „wakacjom kredytowym”. W ramach uruchomionej infolinii 1778 osób otrzymało stosowną i szybką pomoc ekspertów wyspecjalizowanych w zakresie programu. Rzecznik Finansowy zdecydował także o uruchomieniu infolinii dedykowanej klientom restrukturyzowanego Getin Noble Banku. W ramach uruchomionej infolinii 267 osób otrzymało stosowną pomoc.

Wśród przeprowadzonych rozmów największą liczbę zapytań stanowiły pytania klientów dotyczące kredytów hipotecznych, stanowiące 43% wszystkich przeprowadzonych rozmów, następnie rachunków bankowych stanowiące 18,7 % wszystkich rozmów i kredytów konsumenckich stanowiące 11,7% wszystkich rozmów.

W zakresie kredytów hipotecznych największą liczbę stanowiły problemy związane z wakacjami kredytowymi, analizą zapisów umowy, zwrotem środków z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu, naliczaniem opłat, odsetek, oprocentowaniem kredytu, aneksem do umowy. W ramach pytań dotyczących rachunków bankowych największą liczbę stanowiły rozmowy dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych, utrudnionego dostępu do informacji dla spadkobierców, blokadą środków na rachunku, błędnym przelewem, utrudnionym kontaktem z podmiotem, zajęciem komorniczym. Wśród problematyki kredytów konsumenckich dominowały zagadnienia związane z wyłudzeniem kredytu, zwrotem środków z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu, analizą zapisów umowy, naliczaniem opłat, odsetek, oprocentowaniem, restrukturyzacją zadłużenia, działaniami windykacyjnymi. W pozostałym zakresie rozmowy dotyczyły papierów wartościowych w szczególności obligacji restrukturyzowanego Getin Noble Banku, a także kart debetowych, kredytowych, zagadnień związanych z bankomatem, wpłatomatem, funduszami inwestycyjnymi, lokatami i rachunkami oszczędnościowymi, leasingiem, rynkiem Forex, kredytem inwestycyjnym i obrotowym, ubezpieczeniami na życie z ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego. Pojedyncze zapytania dotyczyły książeczek oszczędnościowych i IKE.

Klienci pytali również o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa sądowego, procedurę postępowania przed Rzecznikiem, w tym jak złożyć wniosek o podjęcie interwencji czy wydanie istotnego poglądu, jakie dokumenty przesłać bądź dostać do złożonego już wniosku oraz zapytania o kompetencje Rzecznika. Niejednokrotnie zgłaszano również zastrzeżenia wobec innych podmiotów, nie objętych kompetencjami Rzecznika Finansowego. Problematyka rozmów szczegółowo opisana została w poniższej tabeli. (Tab. 2.21)

Tab. 2.18 Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2022.

Lp.	Temat rozmowy	Liczba rozmów	Procent
	Ogółem	9472	100
1	Kredyty hipoteczne	4070	43,0
1.1	Wakacje kredytowe	1993	21,0

1.2	Analiza umowy	515	5,4
1.3	Zwrot środków z tytułu wcześniejszej spłaty, rozliczenie kredytu	393	4,1
1.4	Oprocentowanie, opłaty, marża, odsetki	323	3,4
1.5	Aneks do umowy	228	2,4
1.6	Niedozwolone postanowienia umowne	87	0,9
1.7	Utrudniony kontakt z podmiotem	73	0,8
1.8	Brak odpowiedzi na reklamację, brak możliwości jej złożenia, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji	59	0,6
1.9	Ubezpieczenie	45	0,5
1.10	Brak możliwości spłaty zadłużenia	36	0,4
1.11	Uгода	28	0,3
1.12	WIBOR	26	0,3
1.13	Restrukturyzacja zadłużenia, działania windykacyjne, sprzedaż wierzytelności	25	0,3
1.14	Zapytania dotyczące restrukturyzacji Getin Noble Bank	24	0,3
1.15	Wprowadzenie w błąd	21	0,2
1.16	Niezgodność salda zadłużenia	21	0,2
1.17	Odmowa udzielenia kredytu	21	0,2
1.18	Odstąpienie od umowy	20	0,2
1.19	Postępowanie spadkowe	19	0,2
1.20	Wypowiedzenie kredytu	18	0,2
1.21	Zaświadczenia, Pełnomocnictwa	19	0,2
1.22	Zwrot dopłat z kredytu	13	0,1
1.23	Zajęcie komornicze	12	0,1
1.24	BIK S.A.	10	0,1
1.25	Zabezpieczenie	7	0,1
1.26	LIBOR	7	0,1
1.27	Usługi pośrednictwa	5	0,1
1.28	Wezwanie do zwrotu kapitału	5	0,1
1.29	SARON	3	0,0
1.30	Inne (nadpłata, harmonogram, TSUE, odmowa wypłaty środków)	14	0,1
2	Rachunki bankowe	1770	18,7
2.1	Nieautoryzowane transakcje	592	6,3
2.2	Postępowanie spadkowe	336	3,5
2.3	Blokada rachunku, środków	228	2,4
2.4	Błędny przelew	210	2,2
2.5	Utrudniony kontakt z podmiotem	114	1,2
2.6	Zajęcie komornicze	111	1,2
2.7	Zamknięcie rachunku	48	0,5
2.8	Opłaty	37	0,4
2.9	BLIK	30	0,3
2.10	Wprowadzenie w błąd	22	0,2

2.11	Pełnomocnictwo	17	0,2
2.12	Brak odpowiedzi na reklamację, brak możliwości jej złożenia, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji	14	0,1
2.13	Ubezpieczenie do rachunku	8	0,1
2.14	Inne (BIK S.A., podatek)	3	0,0
3	Kredyty konsumenckie	1106	11,7
3.1	Wyłudzenie kredytu	208	2,2
3.2	Zwrot środków z tytułu wcześniejszej spłaty	184	1,9
3.3	Analiza umowy	154	1,6
3.4	Oprocentowanie, opłaty, odsetki	100	1,1
3.5	Restrukturyzacja zadłużenia, działania windykacyjne, sprzedaż wierzytelności	58	0,6
3.6	Utrudniony kontakt z podmiotem	52	0,5
3.7	Wprowadzenie w błąd	47	0,5
3.8	Brak możliwości spłaty zadłużenia	47	0,5
3.9	Postępowanie spadkowe	46	0,5
3.10	Aneks do umowy	41	0,4
3.11	Wypowiedzenie kredytu	28	0,3
3.12	Niezgodność salda zadłużenia	21	0,2
3.13	Rozliczenie kredytu	19	0,2
3.14	Zajęcie komornicze	19	0,2
3.15	Odstąpienie od umowy	16	0,2
3.16	Brak odpowiedzi na reklamację, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji	15	0,2
3.17	Ubezpieczenie	15	0,2
3.18	BIK S.A.	15	0,2
3.19	Odmowa udzielenia kredytu	14	0,1
3.20	Inne (sankcja kredytu darmowego, zakup w systemie ratalnym)	7	0,1
4	Procedura postępowania przed Rzecznikiem, jak złożyć wniosek o podjęcie interwencji, wydanie istotnego poglądu, zapytania o zakres kompetencji, jakie dokumenty przesłać bądź dosłać do złożonego już wniosku, częściowa porada z przekierowaniem do Wydziału Ubezpieczeń bądź Pozasądowego Rozwiązywania Sporów	543	5,7
5	Zapytania o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa sądowego, stanowisko Rzecznika	455	4,8
6	Papiery Wartościowe	419	4,4
6.1	Obligacje w ramach restrukturyzowanego Getin Noble Bank	380	4,0
6.2	Pozostałe papiery wartościowe (wprowadzenie w błąd, strata w wyniku inwestycji, opłaty)	22	0,2
6.3	Obligacje Getback	17	0,2
7	Karta debetowa	194	2,0

7.1	Nieautoryzowane transakcje	125	1,3
7.2	Blokada karty, środków	35	0,4
7.3	Wprowadzenie w błąd	22	0,2
7.4	Opłaty	7	0,1
7.5	Brak odpowiedzi na reklamację, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji	5	0,1
8	Operacje bankomatowe	168	1,8
8.1	Problem z bankomatem, wplątomatem	122	1,3
8.2	Nieautoryzowane transakcje	36	0,4
8.3	Utrudniony kontakt z podmiotem	5	0,1
8.4	Opłaty	3	0,0
8.5	Brak odpowiedzi na reklamację, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji	2	0,0
9	Fundusze inwestycyjne	167	1,8
9.1	Analiza umowy	53	0,6
9.2	Strata środków w wyniku inwestycji	35	0,4
9.3	Wprowadzenie w błąd	23	0,2
9.4	Oprocentowanie, opłaty	16	0,2
9.5	Utrudniony kontakt z podmiotem	13	0,1
9.6	Postępowanie spadkowe	11	0,1
9.7	Podatek	9	0,1
9.8	Blokada środków	3	0,0
9.9	Aneks do umowy	2	0,0
9.10	Brak odpowiedzi na reklamację, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji	2	0,0
10	Lokaty i rachunki oszczędnościowe	161	1,7
10.1	Postępowanie spadkowe	39	0,4
10.2	Analiza umowy	30	0,3
10.3	Oprocentowanie, opłaty, odsetki	23	0,2
10.4	Blokada rachunku, środków	18	0,2
10.5	Bezpieczeństwo lokat w ramach restrukturyzowanego Getin Noble Bank	15	0,2
10.6	Utrudniony kontakt z podmiotem	12	0,1
10.7	Wprowadzenie w błąd	12	0,1
10.8	Zamknięcie rachunku	7	0,1
10.9	Pełnomocnictwo	3	0,0
10.10	Brak odpowiedzi na reklamację, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji	2	0,0
11	Leasing	128	1,4
11.1	Ubezpieczenie	48	0,5
11.2	Analiza umowy	30	0,3
11.3	Oprocentowanie, opłaty	19	0,2
11.4	Utrudniony kontakt z podmiotem	10	0,1
11.5	Aneks do umowy	5	0,1
11.6	Brak możliwości spłaty zadłużenia	4	0,0
11.7	Niedozwolone postanowienia umowne	3	0,0

11.8	Wypowiedzenie kredytu	3	0,0
11.9	Restrukturyzacja zadłużenia, działania windykacyjne, sprzedaż wierzytelności	2	0,0
11.10	Wprowadzenie w błąd	2	0,0
11.11	Odstąpienie od umowy	2	0,0
12	Poza właściwością Rzecznika, rozmowy dotyczące stowarzyszeń, fundacji, firm windykacyjnych	92	1,0
13	Karta kredytowa	76	0,8
13.1	Nieautoryzowane transakcje	26	0,3
13.2	Brak odpowiedzi na reklamację, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji	10	0,1
13.3	Oprocentowanie, opłaty	10	0,1
13.4	Blokada karty, środków na rachunku	8	0,1
13.5	Postępowanie spadkowe	6	0,1
13.6	Brak możliwości spłaty zadłużenia	4	0,0
13.7	Odstąpienie od umowy	4	0,0
13.8	Wprowadzenie w błąd	4	0,0
13.9	Inne (niezgodność salda zadłużenia, zgłoszenie do BIK S.A.)	4	0,0
14	Rynek forex	52	0,5
14.1	Wprowadzenie w błąd	25	0,3
14.2	Strata środków w wyniku inwestycji	14	0,1
14.3	Nieautoryzowane transakcje	6	0,1
14.4	Utrudniony kontakt z podmiotem	5	0,1
14.5	Opłaty	2	0,0
15	Kredyt inwestycyjny	26	0,3
15.1	Analiza umowy	11	0,1
15.2	Brak możliwości spłaty zadłużenia	10	0,1
15.3	Oprocentowanie	2	0,0
15.4	Odmowa udzielenia kredytu	1	0,0
15.5	Zabezpieczenie	1	0,0
15.6	Zajęcie komornicze	1	0,0
16	Kredyt obrotowy	13	0,1
16.1	Analiza umowy	4	0,0
16.2	Oprocentowanie, odsetki	3	0,0
16.3	Restrukturyzacja zadłużenia, działania windykacyjne, sprzedaż wierzytelności	3	0,0
16.4	Brak możliwości spłaty zadłużenia	3	0,0
17	Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem inwestycyjnym	9	0,1
17.1	Strata środków w wyniku inwestycji	4	0,0
17.2	Utrudniony kontakt z podmiotem	2	0,0
17.3	Ubezpieczenie	2	0,0
17.4	Wprowadzenie w błąd	1	0,0
18	Książeczka oszczędnościowa	9	0,1

18.1	Opłaty	9	0,1
19	IKE	14	0,1
19.1	Bezpieczeństwo środków w ramach restrukturyzowanego Getin Noble Bank	7	0,1
19.2	Opłaty	4	0,0
19.3	Ubezpieczenie	3	0,0

2.3 Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną

2.3.1 Informacje w sprawach rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2022 r. wpłynęło 3513 pytań o poradę mailową. Wzorem lat ubiegłych zdecydowana większość - 3375 zapytań (96,1%) dotyczyła spraw z zakresu rynku ubezpieczeniowego, natomiast 122 wystąpienia (3,5% ogólnej liczby porad) dotyczyło rynku emerytalnego. W okresie sprawozdawczym 16 zapytań (0,5% ogólnej liczby porad) pozostawało poza zakresem kompetencji Rzecznika Finansowego. Statystykę zapytań przekazywanych drogą elektroniczną przedstawiono w poniższej tabeli. (Tab. 2.22)

Tab. 2.19 Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2022 r.

Tematyka	Liczba	Procent
1. Ogółem	3513	100
2. Rynek ubezpieczeniowy	3375	96,1
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	417	11,9
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	2958	84,2
Ubezpieczenia komunikacyjne	1844	52,5
Ubezpieczenia OC (inne niż OC p.p.m. i OC rolników)	338	9,6
Ubezpieczenia mienia	336	9,6
Ubezpieczenia turystyczne	133	3,8
Ubezpieczenia NNW	81	2,3
Ubezpieczenia rolne	42	1,2
Ubezpieczenia kredytu	21	0,6
Ubezpieczenia zdrowotne	13	0,4
Utrata pracy/niezdolność do pracy	4	0,1
Gwarancje ubezpieczeniowe	2	0,1
Inne problemy prawne	2	0,1
Inne ubezpieczenia	2	0,1
Brak danych	140	4,0
3. Rynek emerytalny	122	3,5
4. Brak właściwości	16	0,5

Podobnie jak w latach poprzednich, najczęściej zgłaszane problemy występujące w zapytaniach przekazywanych w formie elektronicznej odnosiły się do kwestii związanych z ubezpieczeniami komunikacyjnymi (głównie obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m.). Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące:

1. odmowy uznania odpowiedzialności oraz zapłaty odszkodowania lub świadczenia;
2. częściowej odmowy uznania roszczenia;
3. sposobu naliczenia, wysokości, zwrotu, wezwania do zapłaty składki;
4. terminów likwidacji szkody oraz nieudzielenia odpowiedzi na reklamację;
5. sposobu ustalania wysokości odszkodowania przy likwidacji szkód z obszaru ubezpieczeń komunikacyjnych (zwłaszcza z OC p.p.m.) - w tym zakresie należy zwrócić uwagę na zagadnienia związane z odszkodowaniem tytułem najmu pojazdu zastępczego, likwidację szkody jako tzw. szkody całkowitej, stosowanymi rabatami oraz jakością części zamiennych uwzględnianych przy ustalaniu wysokości odszkodowania;
6. zakresu roszczeń wynikających ze szkód majątkowych oraz osobowych;
7. sposobu postępowania w przypadku podwójnego ubezpieczenia;
8. nałożenia opłaty tytułem niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC;
9. roszczeń regresowych.

Wzorem lat ubiegłych drugą pod względem liczebności grupę stanowiły zapytania dotyczące ubezpieczeń na życie. W tym obszarze najczęściej spotykanymi problemami była odmowa wypłaty świadczenia, kwestie dotyczące prawidłowego określenia wysokości trwałego uszczerbku na zdrowiu, czy też rozwiązania, przed terminem w niej przewidzianym, umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym i związanych z tym opłat.

Kolejną kategorię stanowiły zapytania odnoszące się do umów ubezpieczenia OC innych niż obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m. W tej grupie porad należy wskazać na częste zapytania w sprawie odpowiedzialności cywilnej zarządcy drogi, przedsiębiorcy oraz zarządcy nieruchomości. Najczęściej zgłaszanym problemem było uchylanie się od wypłaty odszkodowań ze względu na brak potwierdzenia odpowiedzialności sprawcy szkody. Mniej liczną grupę stanowiły pytania dotyczące zakresu ubezpieczeń majątkowych. Porady z tego zakresu odnosiły się najczęściej do ubezpieczenia mieszkań oraz sprzętu elektronicznego (komputerów, tabletów, smartfonów oraz sprzętu AGD) oferowanych przede wszystkim w sieciach handlowych przy zakupie tego typu urządzenia oraz przez operatorów telefonii komórkowej (w szczególności tzw. ubezpieczenia wyświetlacza). Zapytania z tego obszaru dotyczyły w szczególności odmowy wypłaty odszkodowania, sposobu likwidacji szkody w przypadku zalania mieszkania czy domu, a także nieprawidłowo wykonanej usługi naprawy sprzętu elektronicznego czy AGD.

Wśród zapytań dotyczących ubezpieczeń turystycznych najczęściej pojawiały się pytania dotyczące zwrotu kosztów rezygnacji z podróży. Zapytania te miały związek z zachorowaniem na COVID –19 lub zdiagnozowaniem innych poważnych chorób, wskutek których klienci zmuszeni byli do rezygnacji w imprezie turystycznej. W ramach umów ubezpieczenia NNW najczęściej pojawiały się pytania z zakresu grupowych umów ubezpieczenia NNW oraz NNW dzieci i młodzieży szkolnej i akademickiej.

Zapytania mailowe dotyczące rynku emerytalnego w przeważającej mierze odnosiły się do podziału i wypłaty środków w związku ze śmiercią członka otwartego funduszu emerytalnego oraz rozwiązania małżeństwa. Podobnie, liczne pytania dotyczyły zasad dokonywania wypłaty gwarantowanej z subkonta w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych. Trzecią istotną grupę stanowiły pytania dotyczące indywidualnych kont emerytalnych i indywidualnych kont zabezpieczenia emerytalnego oraz problemów z zarządzaniem oszczędzaniem w ich ramach środkami.

2.3.2 Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego

W okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy w ramach działalności informacyjno-edukacyjnej udzielał porad oraz informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej. Taka forma kontaktu daje zainteresowanym osobom możliwości uzyskania szybkiej informacji lub porady, zarówno o charakterze ogólnym, jak i szczegółowym, w zakresie wątpliwości interpretacyjnych powstających na tle stosowania prawa z zakresu rynku bankowo-kapitałowego oraz innych problemów występujących na rynku. Rzecznik udzielając klientom odpowiedzi na zadane pytania podaje argumentację prawną, wskazuje na ewentualne sposoby rozwiązania problemu i możliwości dalszego postępowania ze wskazaniem podstaw prawnych oraz linii orzecznictwa sądowego w analogicznych sprawach. Rzecznik informuje klientów, że otrzymane informacje nie stanowią opinii prawnej, a są jedynie ukierunkowaniem w działaniu, które należy traktować pomocniczo.

Za pośrednictwem poczty elektronicznej w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 roku wpłynęło do Rzecznika 4037 zapytań.

W związku z wejściem w życie ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom, Rzecznik Finansowy zdecydował o uruchomieniu specjalnej skrzynki mailowej dedykowanej „wakacjom kredytowym” a także skrzynki mailowej dedykowanej klientom restrukturyzowanego Getin Noble Banku. W ramach uruchomionej skrzynki „wakacje kredytowe” 1642 osoby otrzymały szybką i stosowną pomoc ekspertów w zakresie tego programu. W ramach zapytań dotyczących restrukturyzowanego Getin Noble Banku 222 osoby otrzymało szybką i stosowną pomoc.

Statystykę zapytań przekazywanych drogą elektroniczną przedstawiono w poniższej tabeli. (Tab. 2.23)

Tab. 2.23 Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku bankowo kapitałowego

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	4037	100
Kredyt hipoteczny	2362	58,5
Kredyt konsumencki	486	12,0
Rachunek bankowy	486	12,0
Papiery wartościowe -obligacje	226	5,6
Zapytanie o obowiązujące przepisy prawa, orzecznictwo, wyrok TSUE, kompetencje Rzecznika	146	3,6
Leasing	52	1,3
Fundusze Inwestycyjne	39	1,0
Rachunek lokaty	38	0,9
Karta kredytowa	34	0,8
Rynek Forex	32	0,8
Brak właściwości RF	30	0,7
Karta płatnicza	24	0,6
Papiery Wartościowe -akcje	21	0,5

Rachunek Inwestycyjny	20	0,5
Kredyt obrotowy	15	0,4
IKE	6	0,1
Operacje bankomatowe	5	0,1
Kredyt inwestycyjny	4	0,1
Certyfikaty inwestycyjne	3	0,1
Książeczka oszczędnościowa	2	0,0
Faktoring	2	0,0
Kredyt w rachunku bieżącym	1	0,0

Największą liczbę zapytań przekazywanych w formie elektronicznej przesłali klienci banków, instytucji pożyczkowych, platform inwestycyjnych, firm inwestycyjnych i firm windykacyjnych. Pod względem problematyki, pytania przekazywane do Rzecznika w formie elektronicznej dotyczyły najczęściej kwestii związanych z kredytami hipotecznymi. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące wakacji kredytowych, wcześniejszej spłaty kredytu, oprocentowania kredytu, LIBORU, WIBORU, aneksów do umowy, naliczanych opłat, analizy umowy pod względem zawartych w niej niedozwolonych postanowień umownych, nadmiernego zadłużenia. Drugie miejsce pod względem liczebności zapytań internautów zajęły problemy związane z kredytami konsumenckimi, zwłaszcza wcześniejszą spłatą kredytu. Pojawiły się zagadnienia dotyczące postępowania spadkowego i utrudnionego dostępu do informacji dla spadkobierców, niezgodności salda zadłużenia i naliczanych opłat, nadmiernego zadłużenia i trudności w spłacie kredytu, działań windykacyjnych, egzekucji komorniczej, restrukturyzacji kredytu.

Najwięcej wątpliwości w zakresie rachunku bankowego budziły zagadnienia dotyczące postępowania spadkowego i utrudnionego dostępu do informacji dla spadkobierców, nieautoryzowanych transakcji płatniczych, zajęć komorniczych, naliczanych opłat, błędnych przelewów, blokad środków na rachunku, zamknięcia rachunku. Konsumenci zgłaszali także inne problemy związane z papierami wartościowymi w szczególności obligacjami restrukturyzowanego Getin Noble Banku.

Konsumenci pytali także o kwestie związane z leasingiem pojazdów, w szczególności w zakresie ponoszonych opłat, ubezpieczeń, możliwości rozłożenia zadłużenia na raty czy wykupu pojazdu z leasingu. Pojawiały się zapytania związane z utratą środków w związku z inwestycjami w fundusze inwestycyjne oraz inwestycjami na „rynku Forex”. Pytania klientów dotyczyły także problemów związanych z korzystaniem z kart płatniczych (poniżej 1%) tj. nieautoryzowanych transakcji płatniczych przy użyciu karty oraz naliczaniem przez podmiot nieprawidłowych opłat. Wątpliwości klientów budziły także zagadnienia związane z lokatami, certyfikatami inwestycyjnymi, kredytami inwestycyjnymi, kredytem obrotowym, faktoringiem IKE, bankomatem, wpłatomatem, książeczką oszczędnościową (powyżej 1%)

W okresie sprawozdawczym wpływały również zapytania związane stricte z kompetencjami Rzecznika, w tym m.in. dotyczące warunków jakie należy spełnić, aby złożyć wniosek o podjęcie interwencji przez Rzecznika. Niektóre pytania miały charakter bardziej ogólny i dotyczyły obowiązujących przepisów prawa lub linii orzeczniczych, wyroków TSUE (3,6% zapytań). Brak właściwości Rzecznika Finansowego obejmował 30 wiadomości co stanowi poniżej 1 % otrzymanych zapytań e-mail.

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

3.1 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:

- 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 4²,
- 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,
- 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),
- 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).

3.2 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 wzmożono działania zmierzające do prowadzenia postępowania pozasądowego w formie 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 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

² 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

rynku finansowego. Oprócz spraw zainicjowanych tymi wnioskami, w roku sprawozdawczym, w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów nadal prowadzone 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.

3.3 Informacje 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.

3.3.1 Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym

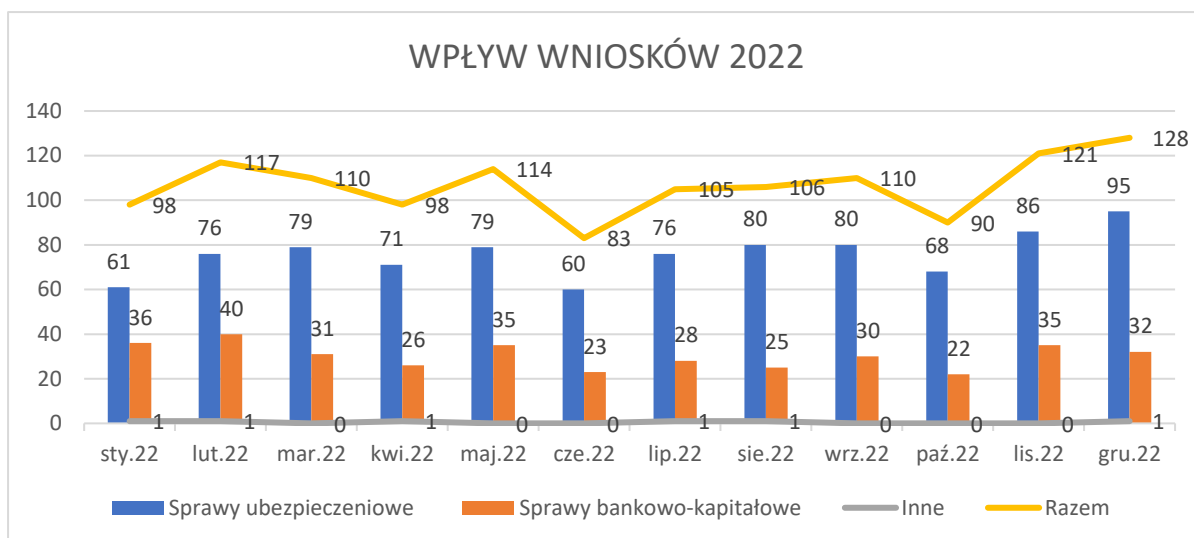
W 2022 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 1280 wniosków o rozwiązanie sporu klienta podmiotu rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, co stanowi spadek o 694 sprawy, tj. 35%, w porównaniu do roku 2021.

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.

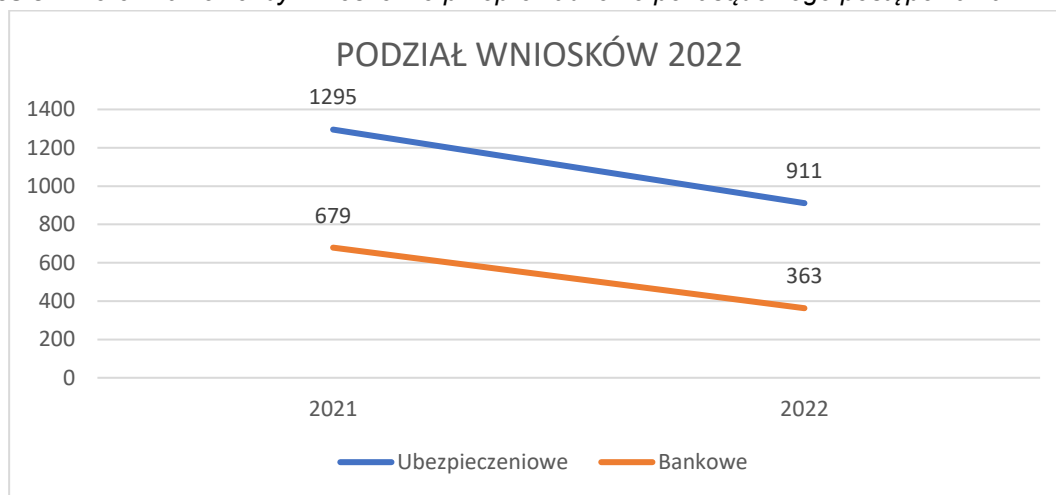
W roku 2022, liczba wpływających wniosków oscylowała na zbliżonym poziomie w poszczególnych miesiącach. Najniższy wpływ wniosków odnotowano w czerwcu i październiku, natomiast najwyższy w dwóch ostatnich miesiącach roku. Średnia roczna kształtowała się w roku sprawozdawczym na poziomie 106 wniosków miesięcznie. (Wykres 3.1)

Wykres 3.1 Wpływ wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w poszczególnych miesiącach.



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. (Wykres 3.2)

Wykres 3.2 Porównanie liczby wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania.



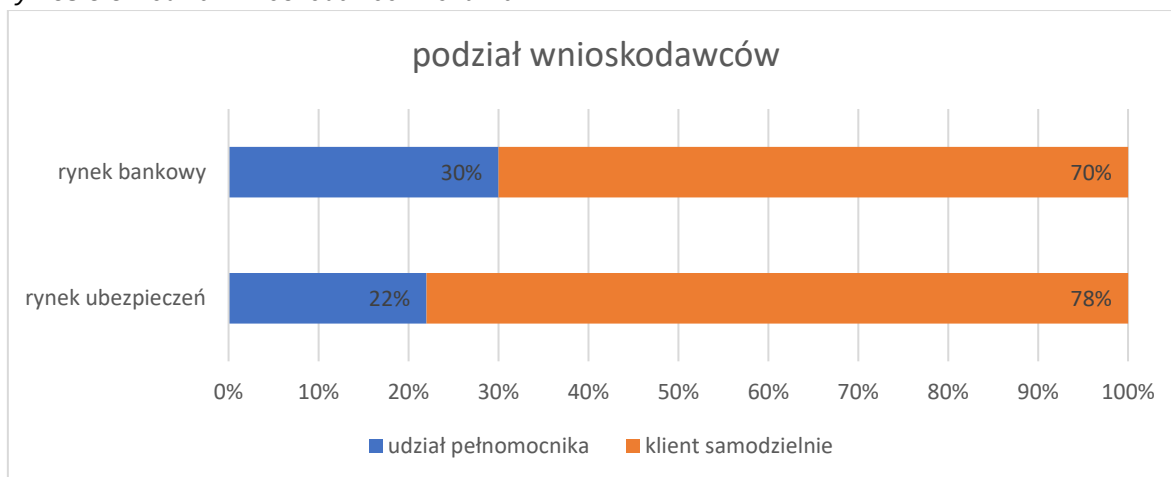
W opinii Rzecznika Finansowego, kontynuacja trendu spadkowego w zakresie wpływu wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu, jest wynikiem co najmniej kilku czynników, mających swoje źródło również w latach poprzednich. Przede wszystkim należy wskazać, że w 2022 r. wciąż istotny wpływ na zainteresowanie 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. (Wykres 3.3)

Wykres 3.3 Podział wnioskodawców roku 2022.



3.3.2 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 uciążliwości 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 Finansowym³);

³ 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

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 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.

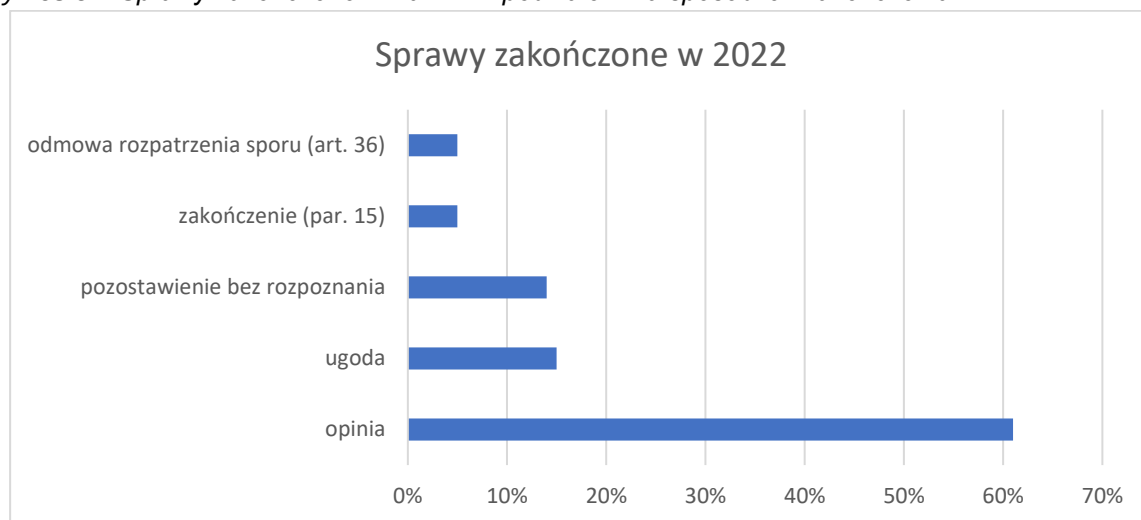
Spraw pozostawionych bez rozpoznania, wobec nieuzupełnienia lub nieprawidłowego uzupełnienia braków formalnych wniosku, względnie wyboru przez klienta innego trybu procedowania wniosku było łącznie 304, czyli 14%. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie skutkuje zamknięciem klientowi drogi do złożenia 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 podjęciu 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%. (Wykres 3.4)

Wykres 3.4 Sprawy zakończone w 2022 r. z podziałem na sposób ich zakończenia



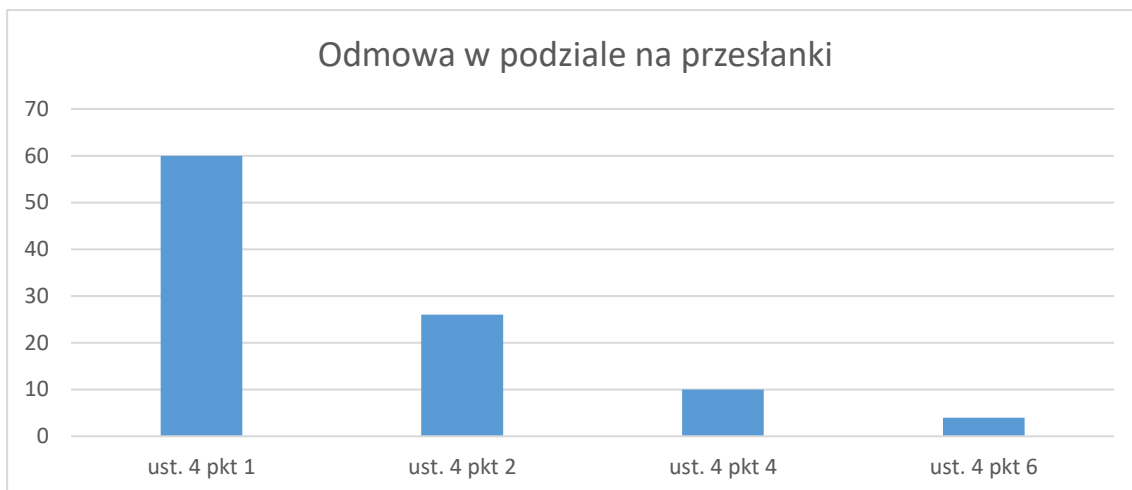
W podziale na przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 stawy o Rzeczniku Finansowym) dominowała przesłanka odmowy z uwagi na okoliczność, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika. Było to 60 spraw (60% wszystkich przypadków odmów). Najczęściej miało 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. (Wykres 3.5)

Wykres 3.5 Odmowa rozpatrzenia sporu – przesłanki.



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. (Tab. 3.1 i Tab. 3.2)

Tab. 3.1 Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2022 r.

	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

Tab. 3.2 Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2022 r. w podziale na segmenty rynku.

	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 zakończenia 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.

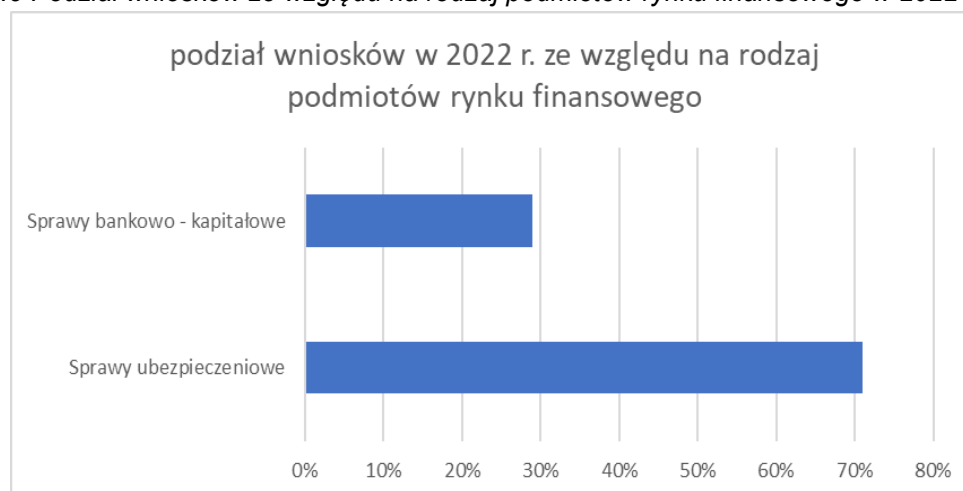
Średnia wartość uzyskiwana w ramach osiągniętego przez strony porozumienia w sprawach o roszczenia pieniężne wyniosła 32% średniej wartości roszczenia. Przy tym należy podkreślić, iż rozpiętość uzyskiwanych kwot wobec pierwotnych roszczeń niekiedy była znaczna, od całkowitego zaspokojenia roszczeń zgłoszonych we wniosku przez klienta do uwzględnienia ich jedynie w niewielkiej części.

3.4 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 sprawy).

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. (Wykres 3.6)

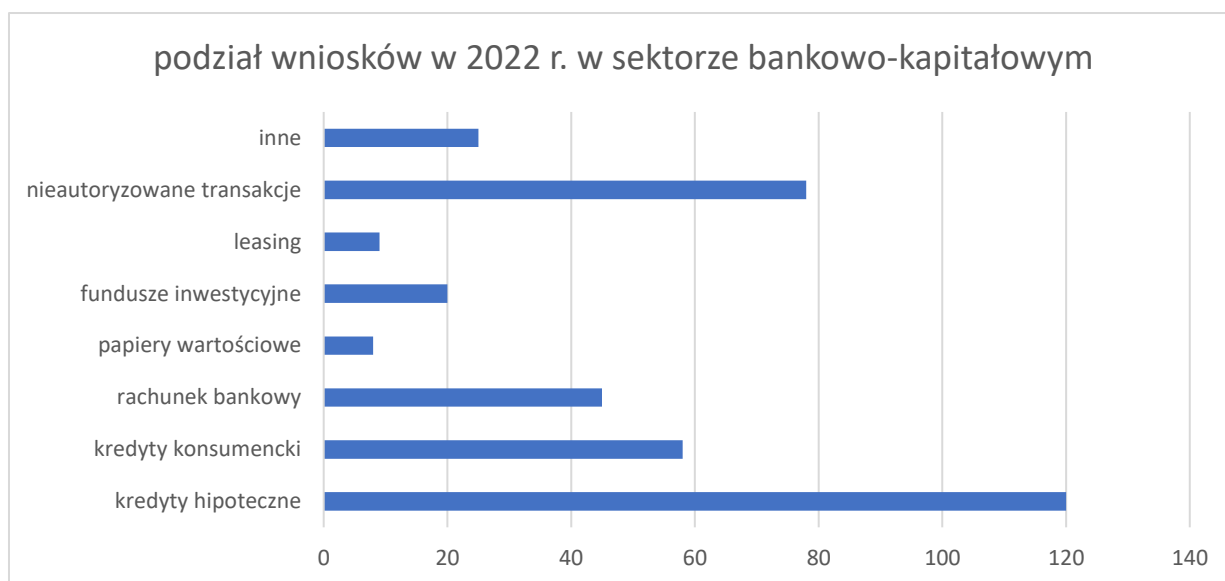
Wykres 3.6 Podział wniosków ze względu na rodzaj podmiotów rynku finansowego w 2022 r.



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. (Wykres 3.7)

Wykres 3.7 Podział wniosków w sektorze rynku bankowo – kapitałowym w 2022 r.



Z przedstawionego zestawienia wynika, że w roku 2022 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. (Wykres 3.8)

Wykres 3.8 Podział wniosków w sektorze rynku ubezpieczeniowego w 2022 r.



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.

3.5 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 wszczęcie przypadło na okres wzmożonego wpływu wniosków, okres prowadzenia postępowania zbliży się do tego, jaki jest rekomendowany w przepisach Rozporządzenia.

3.6 Dane liczbowe

Poniżej przedstawiono zestawienie zawierające najważniejsze dane liczbowe dotyczące postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym. (Tab. 3.3)

Tab. 3.3 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%

3.7 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 z 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 nieprzewidzianych 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 wiążą się od lat głównie z dwoma liniami produktowymi tj. 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 klientom przez zakłady ubezpieczeń.

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 włączeniach 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 przebiegają 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 przyznanego 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 umożliwiające rozwiązanie 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.

4 Wsparcie klientów podmiotów rynku finansowego na etapie postępowań sądowych

4.1 Przedstawienie przez Rzecznika Finansowego oświadczenia zawierającego istotny pogląd w sprawie

4.1.1 Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny

W oparciu o art. 28 ustawy o Rzeczniku Finansowym w związku z art. 63 k.p.c. Rzecznik Finansowy ma możliwość przedstawienia oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd, co w wielu przypadkach stanowi niejako kontynuację prowadzonego przez Rzecznika postępowania interwencyjnego. Istotny dla sprawy pogląd stanowi zredagowane w odpowiedniej – procesowej formie – stanowisko Rzecznika odnoszące się do spornej sprawy zawierające szerszą analizę prawną i ocenę merytoryczną zagadnienia występującego na tle sporu.

Istotny dla sprawy pogląd może zostać przedstawiony sądowi rozpoznającemu sprawę, tj. rejonowemu, okręgowemu, apelacyjnemu, a także Sądowi Najwyższemu, w każdym stadium postępowania, tj. zarówno w postępowaniu pierwszo instancyjnym, apelacyjnym jak też kasacyjnym. Przedstawienie oświadczenia zawierającego pogląd istotny dla sprawy jest uprawnieniem Rzecznika, a zatem ma charakter fakultatywny. Rozpatrując wniosek o wydanie istotnego poglądu w sprawie Rzecznik każdorazowo dokonuje oceny zasadności przedstawienia takiego oświadczenia w oparciu o okoliczności faktyczne i prawne przedstawionej sprawy. W związku z tym przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd podyktowane jest koniecznością ochrony interesów lub praw klienta podmiotu rynku finansowego. Przedstawiony przez Rzecznika pogląd w sprawie wyraża merytoryczną ocenę stanu prawnego istotnego dla rozstrzygnięcia danej sprawy, stanowiąc dla sądu liczący się materiał opiniodawczy o charakterze pomocniczym.

W 2022 r. Rzecznik odnotował 189 wniosków o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. W odniesieniu do 188 wniosków (99,47%) tematyka dotyczyła sporów z zakresu szeroko rozumianego prawa ubezpieczeń, z czego 162 wnioski (85,7%) dotyczyło ubezpieczeń z Działu I, zaś 27 wniosków (14,3%) dotyczyły ubezpieczeń z Działu II, w jednym przypadku wniosek wykraczał poza właściwość Rzecznika Finansowego (0,53 %). (Tab. 4.1 – Tab. 4.3).

Tab. 4.1 Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2022r.

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	Ogółem	189	100,0
2.	Dział I – ubezpieczenia na życie	162	85,7
3.	Dział II – pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	27	14,3

Tab. 4.2 Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2022 r.

Lp.	Źródło wpływu wniosków	Liczba	Procent
1.	Ogółem	189	100,0
2.	Za pośrednictwem pełnomocnika powoda	156	82,5
3.	Bezpośrednio od powoda	19	10,1
4.	Bezpośrednio z sądu	14	7,4

Tab. 4.3 Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2022 r.

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	189	100,0
Dział I – ubezpieczenia na życie	162	85,7
- ubezpieczenia na życie z UFK	154	81,5
- ubezpieczenie na życie (w tym zgon ubezpieczonego)	8	4,2
Dział II – pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	27	14,3
Ubezpieczenia komunikacyjne:	16	8,5
- AC	2	1,06
- OC	14	7,4
Ubezpieczenia mienia osób fizycznych	1	0,53
OC rolników	1	0,53
OC przedsiębiorcy	2	1,06
OC szpitala	1	0,53
Ubezpieczenie kredytu	1	0,53
Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	1	0,53
Ubezpieczenie sprzętu gospodarstwa domowego	1	0,53

Ubezpieczenie ryzyk finansowych	1	0,53
NNW osobowe	1	0,53
Brak właściwości Rzecznika Finansowego (brak PRF)	1	0,53

Z odnotowanych przez Rzecznika Finansowego 189 wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd 156 z nich (82,5%) zostało przekazanych za pośrednictwem pełnomocników procesowych, a tylko w 19 przypadkach (10,1 %) wniosek wpłynął bezpośrednio od powodów. W 14 sprawach (7,4 %) o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd zwrócił się bezpośrednio sąd rozpatrujący daną sprawę. Podobnie jak to miało miejsce w poprzednich latach, również i w 2022 r., znaczna część wniosków o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu otrzymanych przez Rzecznika Finansowego dotyczyła ubezpieczeń na życie (Dział I). Odnotowanych tego typu przypadków było 162 (85,7 %). Znaczna część, bo aż 154 wniosków (81,5%) dotyczyła umów ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Podobnie jak w ubiegłych latach w przeważającej części odnotowane we wnioskach zagadnienia sporne dotyczyły kosztów związanych z obsługą i rozwiązaniem umowy tj. opłat likwidacyjnych, opłat od wykupu, opłat alokacyjnych, zarzutów związanych z niewłaściwym zarządzaniem funduszami, skutkującym utratą zainwestowanych środków. W dalszym ciągu Rzecznik Finansowy odnotowywał także problemy związane z nieważnością umowy wynikającą czy to z jej wadliwej konstrukcji prawnej, czy też z przebiegu jej oferowania i okoliczności zawarcia (w szczególności należy tu wskazać stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych).

Pozostałe sprawy z zakresu ubezpieczeń na życie (Dział I) odnosiły się do sporów dotyczących umów ubezpieczenia na życie – 8 wniosków (4,2 %).

W odniesieniu do pozostałych rodzajów ubezpieczeń (Dział II), Rzecznik otrzymał 27 wniosków (14,3%) o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu, które w szczególności odnosiły się do nieprawidłowości występujących przy rozliczaniu szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych – 16 wniosków, co stanowi 8,5% ogółu spraw. W odniesieniu do 14 spraw (7,4%) zgłaszane problemy dotyczyły obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m., a w 2 dalszych wnioskach odnosiły się do problematyki ubezpieczeń autocasco pojazdów mechanicznych (1,06%).

Pozostałe wnioski to sprawy z zakresu: ubezpieczenia mienia osób fizycznych – 1 wniosek (0,53%), OC rolników – 1 wniosek (0,53 %), ubezpieczenia OC przedsiębiorcy - 2 wnioski (1,06%), OC szpitala – 1 wniosek (0,52%), ubezpieczenia kredytu – 1 wniosek (0,53%), regresu ubezpieczeniowego w zakresie szkód komunikacyjnych – 1 wniosek (0,53%), ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego – 1 wniosek (0,53%), ubezpieczenia ryzyk finansowych – 1 wniosek (0,53%), NNW osobowe – 1 wniosek (0,53%).

W przypadku 1 wniosku (0,53%) powstały spór wykraczał poza właściwość rzeczową Rzecznika Finansowego.

Rzecznik Finansowy zbierał również dane w zakresie klasyfikacji tematycznej zarzutów zawartych we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń, kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2022 r. W odniesieniu do 136 wniosków (72,0%) problematyka sprowadzała się do zwrotu składki ubezpieczeniowej oraz zwrotu opłat pobieranych, w związku z rozwiązaniem umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Problematyka zwrotu składek odnotowana została również w 2 przypadkach (1,1%) w ubezpieczeniach z Działu II tj. z tytułu ubezpieczenia kredytu oraz OC komunikacyjnego.

Ponadto z zakresu ubezpieczeń z Działu I w przypadku 18 wniosków (9,5%) sporne kwestie dotyczyły zaniżonej wartości wykupu polisy. W przypadku 19 wniosków (10,0%) odnotowana przez Rzecznika Finansowego problematyka sprowadzała się do nieuwzględniania roszczeń o wypłatę świadczenia z

zakresu ubezpieczeń z Działu I, jak i Działu II. Rzecznik Finansowy odnotował również w przypadku 11 wniosków (5,8) spory dot. wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia. W zakresie 2 spraw (1,1%) wnioski dotyczyły prawidłowości stosowania procedur tj. przekazywania do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego błędnych danych czy braku przedłożenia oferty polisy. Ponadto, 1 wniosek (0,5%) dotyczył odmowy anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty należności regresowych i kar.

Rzecznik Finansowy działając na podstawie art. 63 k.p.c. w przypadku 111 wniosków (58,7%) przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę oświadczenie zawierające istotny dla sprawy pogląd. W odniesieniu do 20 wniosków (10,6%) Rzecznik Finansowy odmówił przedstawienia oświadczenia zawierającego pogląd istotny dla sprawy. Odmowa przedstawienia poglądu związana była z brakiem zidentyfikowania w rozpatrywanych sprawach zagadnień uzasadniających przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd lub spór pozostawał poza właściwością Rzecznika. Pozostałe 56 spraw (29,6%) pozostaje w fazie dalszej analizy. W odniesieniu do 2 spraw (1,1%) wycofane zostały wnioski o przedstawienie poglądu.

Ponadto, w 2022 roku dalszej analizie i procedowaniu podlegały 63 wnioski skierowane w roku 2021.

4.1.2 Rynek bankowo-kapitałowy

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. do Wydziału klienta rynku bankowo-kapitałowego wpłynęło 502 wnioski o przedstawienie poglądu Rzecznika Finansowego istotnego dla sprawy. W ramach otrzymanych wniosków aż 440 (co stanowiło 87,6 % wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) dotyczyło spraw, których stroną był bank. W 49 wnioskach (9,8% wszystkich poglądów) stroną była instytucja pożyczkowa, w 8 (1,6% wszystkich wniosków) Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa, w 1 wniosku (poniżej 1% wszystkich wniosków) stroną było Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych, zaś 4 wnioski (poniżej 1% wszystkich wniosków) dotyczyły podmiotu niebędącego we właściwości Rzecznika Finansowego. (Tab. 4.5)

Tab. 4.5 Podział wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd ze względu na rodzaj podmiotu kierowanego do Wydziału Bankowo- Kapitałowego w 2022 r.

Lp.	Rodzaj podmiotu finansowego	Liczba	Procent
1.	Ogółem	502	100,0
2.	Banki	440	87,6
3.	Instytucje pożyczkowe	49	9,8
4.	SKOKi	8	1,6
5	Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	1	0,2
6	Inne	4	0,8

Z odnotowanych przez Rzecznika Finansowego 502 wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd 352 z nich (70 %) zostało przekazanych za pośrednictwem pełnomocników procesowych, a w 105 przypadkach (21 %) wniosek wpłynął bezpośrednio od powodów. W 45 sprawach (9 %) o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd zwrócił się bezpośrednio sąd rozpatrujący daną sprawę. (Tab. 4.6)

Tab. 4.6 Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowanych do Wydziału Bankowo- Kapitałowego w 2022 r.

Lp.	Źródło wpływu wniosków	Liczba	Procent
1.	Ogółem	502	100,0
2.	Za pośrednictwem pełnomocnika powoda	352	70
3.	Bezpośrednio od powoda	105	21
4.	Bezpośrednio z sądu	45	9

Najliczniejszą grupę wniosków obejmowały zagadnienia dotyczące kredytów hipotecznych w liczbie 290 (co stanowiło 57,8% wszystkich poglądów), w tym kredytów walutowych w walucie CHF, stanowiących 273 wnioski (94,1% poglądów w ramach kredytu hipotecznego). Pozostałe wnioski w liczbie 17 (stanowiące 5,9 % poglądów w ramach kredytu hipotecznego) dotyczyły kredytów w PLN, EURO, JPY. Kolejną grupę wniosków stanowiły kredyty konsumenckie w liczbie 112 (co stanowiło 22,3% wszystkich poglądów). Najwięcej spraw dotyczyło zakresu pozaodsetkowych kosztów kredytu, sankcji kredytu darmowego oraz nieautoryzowanych transakcji (kredyt na klik).

Rachunki bankowe stanowiły przedmiot 74 wniosków (14,7% wszystkich wniosków), w tym nieautoryzowane transakcje płatnicze dotyczyły 71 wniosków (96% wniosków dotyczących przedmiotu rachunków bankowych).

Część wniosków w liczbie 12 (stanowiąca 2,4% wszystkich wniosków o pogląd) dotyczyła papierów wartościowych, z czego aż 11 wniosków dotyczyła inwestycji w obligacje korporacyjne spółki GetBack S.A. (stanowiąc 92% wniosków w ramach papierów wartościowych).

Pozostałe 14 wniosków (ponad 2,8% wszystkich wniosków) dotyczyło innych pojedynczych kwestii związanych z certyfikatami inwestycyjnymi, funduszami inwestycyjnymi, leasingiem, kredytem inwestycyjnym. (Tab. 4.7)

Tab. 4.7 Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowanych do Wydziału Bankowo- Kapitałowego w 2022 r.

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	502	100,0
Kredyt hipoteczny	290	57,8
- kredyt walutowy CHF	273	94,1
- kredyt walutowy EURO	6	2,1
- kredyt PLN	8	2,8
- kredyt walutowy JPY	1	0,3
- brak danych	2	0,7
Kredyt konsumencki	112	22,3
Rachunek bankowy	74	14,7
- nieautoryzowane transakcje	71	96,0
- pozostałe kwestie	3	4,0
Papiery wartościowe	12	2,4
- obligacje GetBack S.A.	11	92,0
- obligacje	1	8,0
Certyfikaty inwestycyjne	3	0,6
Kredyt inwestycyjny	2	0,4
Fundusze inwestycyjne	1	0,2
Leasing	1	0,2
Inne, pojedyncze zapytania	6	1,2
Brak danych wskazanych we wniosku	1	0,2

Rzecznik Finansowy w 2022 r. wydał 544 oświadczeń zawierających istotny pogląd Rzecznika dla sprawy, w tym 339 oświadczeń dla spraw zarejestrowanych w 2022 r. (stanowiących 67,5% zarejestrowanych wniosków w 2022 r.). W stosunku do 41 wniosków odmówiono wydania istotnego poglądu z czego 26 wniosków dotyczyło roku 2022 r. (co stanowiło 5,2 % wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu). Pozostałe wnioski w liczbie 137 (co stanowi 27,3% wszystkich wniosków zarejestrowanych w 2022 r.) są nadal analizowane przez Rzecznika w związku z wystąpieniem do klientów o przesłanie dodatkowych dokumentów lub informacji bez których Rzecznik nie może rozpoznać wniosku o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu.

4.2 Wniesienie przez Rzecznika Finansowego Skargi Nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego

4.2.1 Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny

W 2022 r. w obszarze ochrony klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego odnotowano 27 wniosków o wniesienie przez Rzecznika Finansowego skargi nadzwyczajnej. Przeważająca większość z nich dotyczyła ubezpieczeń Działu II (16 wniosków – 59,3%), a wśród nich spraw związanych z ubezpieczeniami komunikacyjnymi.

W przypadku 13 wniosków, które wpłynęły w 2022 r. Rzecznik Finansowy zmuszony był odmówić wniesienia skargi nadzwyczajnej z uwagi na braki formalne czy też z przyczyny merytorycznych. Przyczyny formalne w przeważającej części związane były z brakiem legitymacji Rzecznika do wniesienia tego nadzwyczajnego środka zaskarżenia. Odmowa wniesienia skargi nadzwyczajnej z przyczyn merytorycznych związana była z brakiem ogólnych i szczególnych przesłanek materialnych do wniesienia tego nadzwyczajnego środka zaskarżenia, o których mowa w art. 89 § 1 ustawy o Sądzie Najwyższym.

Do szczegółowej analizy przekazanych zostało 14 spraw, których rozpoznanie kontynuowane będzie w kolejnym okresie sprawozdawczym. Na etapie prowadzonej analizy przedłożonych wniosków, Rzecznik występował do wnioskodawców o przesłanie dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów umożliwiających przeprowadzenie oceny prawnej zasadności wniesienia skargi nadzwyczajnej.

Poza pracami nad wnioskami, które wpłynęły w roku 2022 r. w okresie sprawozdawczym trwały również prace analityczne nad wnioskami, które wpłynęły do Biura Rzecznika Finansowego w poprzednich okresach.

W roku 2022 Rzecznik Finansowy w obszarze ochrony klientów rynku ubezpieczeniowo -emerytalnego wniósł trzy skargi nadzwyczajne, co do których wnioski wpłynęły w poprzednich okresach sprawozdawczych.

Pierwszą ze skarg wniesiono w lutym 2022 r. Skarga nadzwyczajna została wniesiona od prawomocnego wyroku Sądu Okręgowego w Płocku w sprawie o zapłatę świadczenia ubezpieczeniowego z umowy ubezpieczenia na życie. Istotą sporu była ocena przepisów prawa regulujących kwestię obowiązków spoczywających na zakładzie ubezpieczeń na etapie zawierania umowy ubezpieczenia. Ocena prawna sprowadzała się również do konsekwencji nieprzedłożenia na etapie zawierania umowy ogólnych warunków ubezpieczenia, a w konsekwencji czy nieprzedłożony tekst ogólnych warunków ubezpieczenia, powinien mieć zastosowanie do wykładni praw i obowiązków stron. Z uwagi na dostrzeżone naruszenia przepisów prawa powszechnie obowiązującego po stronie orzekających Sądów w przedmiotowej sprawie, Rzecznik Finansowy zdecydował się wnieść ten nadzwyczajny środek zaskarżenia.

Druga ze skarg nadzwyczajnych została wniesiona w sierpniu 2022 r. od prawomocnego wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie w sprawie dot. umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Istotą sporu było roszczenie o zwrot pobranej przez

Pozwanego opłaty, z tytułu rozwiązania umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Rzecznik zdecydował się na wniesienie skargi nadzwyczajnej z uwagi na fakt, iż w ocenie Rzecznika Sąd Okręgowy w Warszawie nie dostrzegł, że postanowienia wzorca umownego w oparciu, o które Pozwany pobrał opłaty przy rozwiązywaniu umowy należało zakwalifikować jako niedozwolone postanowienia umowne. Rzecznik zarzucił również naruszenie przesłanek konstytucyjnych w tym w szczególności art. 76 w zw. z art. 9 Konstytucji oraz art. 32 ust.1 Konstytucji RP.

Trzecia skarga nadzwyczajna została wniesiona w październiku 2022 r. od prawomocnego wyroku Sądu Apelacyjnego w Gdańsku w sprawie dot. odpowiedzialności cywilnej profesjonalnego pełnomocnika. Powód dochodził swojego roszczenia z polisy ubezpieczeniowej OC radcy prawnego. Zaistniały pomiędzy stronami spór sprowadzał się w szczególności do wykładni art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 187 z późn. zm.). Powód zarzucił bowiem nieuwzględnienie przez orzekające w sprawie Sądy kwestii braku udzielenia przez zakład ubezpieczeń odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie 30 dni. Powód wywodził zatem, że niedotrzymanie terminu winno skutkować uwzględnieniem roszczenia zgłoszonego w reklamacji zgodnie z wolą klienta (w myśl art. 8 ustawy o Rzeczniku Finansowym). Rzecznik Finansowy zdecydował się również i w tym przypadku na wniesienie skargi nadzwyczajnej, z uwagi na rażące naruszenie prawa materialnego (tj. art. 6 k. c. art. 8 ustawy o Rzeczniku Finansowym) regulującego sposób rozłożenia ciężaru dowodu, który w okolicznościach przedmiotowej sprawy powinien być przerzucony na Pozwanego (Ubezpieczyciela), a czego orzekające w niniejszej sprawie Sądy nie uczyniły.

W okresie sprawozdawczym rozpoznana została przez Sąd Najwyższy jedna skarga wniesiona przez Rzecznika Finansowego w roku 2022. Sąd Najwyższy nie podzielił poglądu Rzecznika, co do wystąpienia przesłanek wzruszenia orzeczeń.

Rzecznik Finansowy w dalszym ciągu dokonuje pogłębionej analizy orzeczeń wydawanych przez Sąd Najwyższy, na skutek skarg nadzwyczajnych składanych przez uprawnione do tego organy. Kwerenda oraz analiza wydawanego orzecznictwa, pozwolić ma Rzecznikowi Finansowemu na przeprowadzanie skutecznej oceny prawnej wpływających do biura Rzecznika wniosków pod względem zasadności wnoszenia do Sądu Najwyższego tego nadzwyczajnego środka zaskarżenia.

4.2.2 Rynek bankowo-kapitałowy

W okresie sprawozdawczym wpłynęły do Rzecznika 73 wnioski o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego. Rzecznik wniósł skargę nadzwyczajną w odniesieniu do 14 wniosków (w tym 9 dla wniosków z roku 2021). Wobec 15 wniosków odmówiono jej wniesienia, ponieważ nie zachodziły przesłanki do jej wniesienia. Wobec 10 wniosków skierowano do wnioskodawców pismo w celu uzupełnienia o dodatkowe dokumenty lub uzyskania informacji. Pozostałe 43 wnioski nadal pozostają w analizie Rzecznika. W 42 przypadkach wniosek do Rzecznika wniósł bezpośrednio wnioskodawca, natomiast 31 wniosków zostało skierowanych przez pełnomocnika wnioskodawcy.

Rzecznik wniósł skargi nadzwyczajne w odniesieniu do wniosków dotyczących:

- Prawomocnych nakazów zapłaty wydanych w postępowaniu nakazowym na podstawie wyciągu z ksiąg rachunkowych banku, nakazów zapłaty w postępowaniu upominawczym oraz prawomocnych wyroków zaocznych wydanych wobec konsumentów, którzy zawarli z bankiem umowę kredytu indeksowanego do waluty obcej (CHF). W opinii Rzecznika Finansowego zaskarżone orzeczenia zostały wydane z rażącym naruszeniem prawa materialnego tj. art. 385¹ § 1 k.c. w zw. z art. 385¹ § 3 k.c. oraz art. 58 § 1 k.c., poprzez zaniechanie zbadania istoty sprawy tj. treści umowy zawartej między przedsiębiorcą, a konsumentem pod kątem

abuzywności klauzul zawartych w umowach, w szczególności w zakresie zasad i mechanizmów przeliczania kwot wypłacanego kredytu i wysokości rat kapitałowo - odsetkowych, oraz ewentualnego ustalenia, że zawarte umowy są nieważne, co w konsekwencji doprowadziło do odmowy przyznania ochrony uprawnionym konsumentom. Klauzule przeliczeniowe odwołujące się do tabel kursów ustalanych jednostronnie przez bank, bez wskazania obiektywnych kryteriów, są nietransparentne, pozostawiają pole do arbitralnego działania banku i w ten sposób obarczają kredytobiorcę nieprzewidywalnym ryzykiem oraz naruszają równorzędność stron. Dlatego naruszają rażąco interesy konsumenta i są sprzeczne z dobrymi obyczajami. W sprawach, w których wydano nakazy zapłaty, Rzecznik Finansowy dostrzegł naruszenia prawa procesowego, polegające na uwzględnieniu roszczeń banków w trybie postępowań czy to nakazowego czy też upominawczego pomimo istnienia wątpliwości co do okoliczności i faktów wskazujących na zasadność i wysokość roszczenia. Ponadto Rzecznik Finansowy wskazał na naruszenie zasad oraz wolności i praw człowieka i obywatela określonych w Konstytucji, tj. zasady równości obywatela wobec prawa określonej w art. 32 Konstytucji rozumianej jako obowiązek zapewnienia konsumentowi takich samych praw, w tym uprawnień procesowych oraz nieuprzywilejowanie jednej ze stron sporu. Zasady prawa do sądu określonej w art. 45 ust. 1 Konstytucji rozumianej jako prawa do jawnego rozpatrzenia sprawy przez sąd, poprzez nie wyznaczenie rozprawy, a wydanie nakazu zapłaty. Rzecznik wskazał również na naruszenie zasady ochrony konsumentów jako słabszej strony stosunków cywilnoprawnych z przedsiębiorcą, rozumianej jako obowiązek państwa polegający na uwzględnieniu przy wykładni prawa krajowego prawa UE, określony w art. 76 w zw. art. 9 Konstytucji poprzez niezapewnienie konsumentowi ochrony przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi, w tym nieuczciwymi warunkami umownymi zgodnie z Dyrektywą Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. UE. L. z 1993 r. Nr 95, str. 29 z późn. zm., dalej: dyrektywa 93/13).

- Prawomocnych nakazów zapłaty wydanych w postępowaniu nakazowym na podstawie weksla, wobec konsumentów, którzy zawarli ze Spółką pożyczkową umowy kredytu konsumenckiego. Wobec tych orzeczeń Rzecznik Finansowy również dopatrył się naruszenia zasady związania prawem międzynarodowym określonej w art. 9 Konstytucji rozumianej jako powinność uwzględnienia przy wykładni prawa krajowego prawa UE, w szczególności Dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. UE. L. z 1993 r. Nr 95, str. 29 z późn. zm.), zasady ochrony konsumentów jako słabszej strony stosunków cywilnoprawnych z przedsiębiorcą rozumianej jako obowiązek państwa określony w art. 76 Konstytucji, a nadto rażące naruszenie przepisów prawa materialnego: art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 dalej: k.c.) w zw. z art. 385¹ § 3 k.c., poprzez jego niezastosowanie w sprawie w wyniku zaniechania zbadania istoty sprawy (treści umowy między przedsiębiorcą i konsumentami), a w konsekwencji niezbadanie z urzędu postanowień umowy w zakresie dotyczącym pozaodsetkowych kosztów kredytu (wynagrodzenie prowizyjne, opłata przygotowawcza), w tym, w kontekście limitu ustawowego określonego w art. 36a ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim. Rzecznik Finansowy zwrócił uwagę, że możliwość obciążenia konsumenta w umowie pożyczki kosztami pozaodsetkowymi, podlega ograniczeniom wynikającym z zasady współżycia społecznego, która to ogranicza zasadę swobody umów opisaną w art. 353¹ k.c. Rzecznik Finansowy argumentował, że treść umowy pożyczki sformułowana zgodnie z zasadami uczciwego i rzetelnego obrotu na rynku kapitałowym, powinna jasno określać, które opłaty i prowizje stanowią zysk pożyczkodawcy, a które są pobierane na pokrycie konkretnych kosztów ponoszonych przez niego w związku z zawartą umową i jej obsługą. Za niedozwolone klauzule umowne, w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. należy więc uznać te postanowienia, które pod postacią opłaty pobieranej formalnie na poczet pokrycia kosztów konkretnych czynności, faktycznie stanowią dla pożyczkodawcy źródło dodatkowego zysku. Tym samym wynagrodzenie prowizyjne oraz opłata przygotowawcza znajdujące się w umowie pożyczki, winny zostać ocenione przez Sąd pod kątem

ekwiwalentności opłat w stosunku do konkretnych kosztów przedsiębiorcy wynikających ze świadczonej usługi. Wysokość opłat stanowiących pozaodsetkowy koszt kredytu nie powinna stanowić obejścia przepisów dotyczących wysokości odsetek maksymalnych. Nie jest zatem uzasadnione, traktowanie wysokości konkretnej opłaty jako zasadnej tylko na tej podstawie, że całkowita kwota wszystkich kosztów pozaodsetkowych nie przekracza ustawowego limitu o jakim mowa w art. 36a ukk. Funkcje tej normy prawnej są zgoła odmienne. Przy ocenie indywidualnego postanowienia umowy zasadnym jest badanie kwestii ekwiwalentności przy określaniu praw i obowiązków stron, z uwzględnieniem okoliczności, iż umowa jest zawierana pomiędzy profesjonalistą, a konsumentem. Wysokość opłat powinna być ekwiwalentem rodzaju świadczonej usługi i co do zasady odpowiadać rzeczywistym kosztom poniesionym z tego tytułu.

W sprawach, w których prowadzone były postępowania egzekucyjne wraz ze skargą nadzwyczajną Rzecznik Finansowy złożył wnioski o wstrzymanie wykonania orzeczenia.

Dotychczas aż 13 wniosków zostało uwzględnionych, zaś 1 oddalony.

4.3 Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym (wytoczenie powództwa, udział w sprawie sądowej)

4.3.1 Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny

W 2022 r. Rzecznik Finansowy nie znalazł podstaw do wytoczenia na rzecz ogółu konsumentów żadnego powództwa z tytułu stosowania przez zakłady ubezpieczeń nieuczciwych praktyk rynkowych.

W roku 2022 zakończyło się jedno postępowanie z powództwa Rzecznika Finansowego, w którym przedmiotem pozwu było żądanie zaniechania stosowania praktyk rynkowych odzwierciedlających mechanizm różnicowania sposobu szacowania wysokości szkody w zależności od tego, czy zachodzi przypadek szkody częściowej czy całkowitej (dot. umowy ubezpieczenia autocasco). Postępowanie zakończyło się zawarciem ugody sądowej z podmiotem rynku finansowego, których postanowienia w ocenie Rzecznika przyczynią się do wzmocnienia ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego w omawianym obszarze.

Na gruncie kwestionowanych przez Rzecznika praktyk rynkowych, w roku sprawozdawczym odnotowano, że podmioty rynku finansowego dokonały zmian w warunkach oferowanych ubezpieczeń autocasco, w zakresie budzącym wątpliwości Rzecznika Finansowego.

Dodać należy, iż w roku sprawozdawczym w dalszym ciągu w toku pozostawały także dwa postępowania z powództwa Rzecznika. Pierwsze wytoczone wobec dwóch podmiotów rynku finansowego w sprawie nieuczciwej praktyki przy konstruowaniu i oferowaniu umowy ubezpieczenia na życie stanowiącej zabezpieczenie spłaty pożyczki udzielanej przez jeden z podmiotów, przejawiającej się w dezinformacji na temat zakresu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej. Drugie z wytoczonych powództw dotyczy umowy ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, którego aktywa stanowią certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych (FIZ), charakteryzujące się wysokim ryzykiem inwestycyjnym.

4.3.2 Rynek bankowo-kapitałowy

W 2022 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 45 wniosków, które dotyczyły wytoczenia przez Rzecznika powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego w sprawach z zakresu nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności tych podmiotów, jak i przyłączenia się Rzecznika do toczących się już postępowań sądowych. Po analizie złożonych

wniosków Rzecznik, korzystając z przysługujących mu kompetencji ustalił, iż zachodzą uzasadnione okoliczności przystąpienia do 3 toczących się już postępowań sądowych (w tym w jednej sprawie dla wniosku z roku 2021). Co do pozostałych wniosków, Rzecznik Finansowy za wystarczającą i uzasadnioną formę wsparcia wnioskodawców uznał - w zależności od okoliczności konkretnej sprawy - wydanie istotnego dla sprawy poglądu, bądź pouczenie o trybie i zasadach składania wniosku o wydanie istotnego poglądu.

Sprawy do których Rzecznik Finansowy przystąpił są w toku i dotyczą:

1) Zagadnienie prawne skierowane do Sądu Najwyższego

Rzecznik Finansowy, na wniosek powodów - konsumentów, przystąpił do sprawy przeciwko Bankowi Millennium S.A. z siedzibą w Warszawie. Sprawa dotyczy umowy kredytu hipotecznego indeksowanego kursem waluty obcej (CHF).

W niniejszej sprawie Sąd Najwyższy postanowieniem z dnia 29 lipca 2021 r. po rozpoznaniu na rozprawie w Izbie Cywilnej w dniu 15 lipca 2021 r., skargi kasacyjnej powodów od wyroku Sądu Apelacyjnego przedstawił powiększonemu składowi Sądu Najwyższego zagadnienie prawne zmierzając do uzyskania odpowiedzi na pytanie czy ewentualne wzbogacenie kredytodawcy (banku) powstałe po spłaceniu kredytu udzielonego w walucie polskiej, denominowanego do waluty obcej, należy wyliczyć uwzględniając wyłącznie nominalną wysokość rat kredytu, czy też należy uwzględnić oprocentowanie rat według stopy referencyjnej właściwej dla kredytów indeksowanych do waluty obcej albo właściwej dla kredytów złotych.

W odniesieniu do przedstawionego zagadnienia prawnego, przystępując do sprawy, Rzecznik Finansowy zaprezentował stanowisko, zgodnie z którym żądanie przez bank „wynagrodzenia za korzystanie z kapitału”, jak również odsetek za opóźnienie liczonych od dnia następnego po dniu przekazania kwoty kredytu lub nieruchomości na zasadzie surogacji, jest nie tylko sprzeczne z celami Dyrektywy 93/13 i udzielonej konsumentowi na jej podstawie ochrony, ale również nie znajduje oparcia w przepisach prawa krajowego w szczególności w art. 410 w zw. z art. 405 i 406 k.c.

2) Sprawa z powództwa konsumentów przeciwko mBank S.A. z siedzibą w Warszawie o zapłatę i ustalenie, w związku z zawartą umową kredytu hipotecznego indeksowanego do waluty obcej (CHF).

W przedmiotowej sprawie kredytobiorcy pozwali bank, żądając zasądzenia łącznie na ich rzecz kwoty 37.439,70 zł z ustawowymi odsetkami za opóźnienie, tytułem nienależnie pobranych przez bank rat kapitałowo-odsetkowych w wysokości wyższej niż należne. ewentualnie o ustalenie, że umowa kredytu jest nieważna, oraz o zasądzenie na ich rzecz łącznie kwoty 74.768,63 zł z ustawowymi odsetkami za opóźnienie, tytułem środków nienależnie pobranych przez bank.

W toku sprawy Sąd Rejonowy dla Warszawy Śródmieścia powziął wątpliwości dotyczące wykładni dyrektywy 93/13/EWG i jej znaczenia dla ustalenia, czy umowa kredytu zawiera nieuczciwe warunki umowne i postanowił wystąpić do Trybunału Sprawiedliwości z następującymi pytaniami prejudycjalnymi (sprawa C-139/22):

1. czy art. 3 ust. 1, art. 7 ust. 1 i 2 oraz art. 8 dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (1), a także zasadę skuteczności należy interpretować w ten sposób, że do uznania nieuzgodnionego indywidualnie warunku umownego za nieuczciwy warunek umowy wystarczające jest stwierdzenie, że treść tego warunku umownego odpowiada treści postanowienia wzorca umownego wpisanego do rejestru klauzul niedozwolonych?
2. czy art. 3 ust. 1 dyrektywy Rady 93/13/EWG należy interpretować w ten sposób, że stoi on na przeszkodzie wykładni sądowej przepisów krajowych, zgodnie z którą nieuczciwy warunek umowy traci swój nieuczciwy charakter, jeżeli konsument może zdecydować, że

będzie wykonywał swoje obowiązki wynikające z umowy w oparciu o inny warunek umowny, który jest uczciwy?

3. *czy art. 3 ust. 1 i art. 4 ust. 1 dyrektywy Rady 93/13/EWG należy interpretować w ten sposób, że przedsiębiorca ma obowiązek informowania o istotnych cechach umowy i ryzykach związanych z umową każdego konsumenta, nawet jeżeli określony konsument posiada odpowiednią wiedzę w danej dziedzinie?*
4. *czy art. 3 ust. 1, art. 6 ust. i art. 7 ust. 1 dyrektywy Rady 93/13/EWG należy interpretować w ten sposób, że w razie zawarcia tej samej umowy przez kilku konsumentów z jednym przedsiębiorcą możliwe jest uznanie, że te same warunki umowne są wobec pierwszego konsumenta nieuczciwe, a wobec drugiego uczciwe, a jeżeli tak, to czy konsekwencją tego może być, że umowa okaże się wobec pierwszego konsumenta nieważna, zaś wobec drugiego konsumenta umowa będzie ważna i tym samym będą go obciążać wszystkie obowiązki wynikające z niej?*

Rzecznik Finansowy przekazał Kancelarii Prezesa Rady Ministrów swoją opinię dotyczącą wniosku o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym w sprawie mBank (C-139/22). Niezależnie od tego, z wagi na wagę tematyki, której dotyczy sprawa i związane z nią pytania prejudycjalne skierowane do TSUE, Rzecznik Finansowy zdecydował się także na przystąpienie do sprawy toczącej się przed Sądem zadającym pytania.

W przedmiotowej sprawie strony oczekują na rozstrzygnięcie TSUE w zakresie skierowanych do niego pytań prejudycjalnych.

3) Sprawa z powództwa konsumentów przeciwko mBank S.A. z siedzibą w Warszawie o zapłatę i ustalenie, w związku z zawartą umową kredytu hipotecznego indeksowanego do waluty obcej (CHF).

W przedmiotowej sprawie kredytobiorcy wnieśli powództwo o zasądzenie na ich rzecz łącznie od pozwanego banku kwoty 52.269,62 zł z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 17 lipca 2019 r. do dnia zapłaty tytułem nienależnie pobranych przez bank rat kapitałowo-odsetkowych w zakresie dokonanej nadpłaty tj. różnicy pomiędzy wysokością rat faktycznie od nich pobranych, a wysokością rat należnych przy założeniu, że stron nie wiążą nieuczciwe warunki umowne. Na wypadek stwierdzenia przez sąd, że umowa kredytu nie może być wykonywana bez nieuczciwych warunków, powodowie zgłosili roszczenie ewentualne o ustalenie, że umowa kredytu jest nieważna, oraz o zasądzenie na ich rzecz łącznie kwoty 52.269,62 zł z ustawowymi odsetkami

Sąd Rejonowy, rozpoznający sprawę, powziął wątpliwości dotyczące znaczenia dyrektywy 93/13/EWG dla określenia wzajemnych rozliczeń stron nieważnej umowy i postanowił wystąpić do Trybunału Sprawiedliwości z następującymi pytaniami prejudycjalnymi (C-140/22):

czy art. 6 ust. 1 i art. 7 ust. 1 dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich oraz zasady skuteczności i równoważności należy interpretować w ten sposób, że stoją one na przeszkodzie wykładni sądowej przepisów krajowych, zgodnie z którą w przypadku zawarcia w umowie nieuczciwego warunku, bez którego umowa ta nie może być wykonywana:

1. *umowa ta staje się trwale bezskuteczna (nieważna) z mocą wsteczną od chwili jej zawarcia dopiero po złożeniu przez konsumenta oświadczenia, że nie wyraża zgody na utrzymanie w mocy nieuczciwego warunku, jest świadomy konsekwencji nieważności umowy i wyraża zgodę na nieważność umowy,*
2. *bieg terminu przedawnienia roszczenia przedsiębiorcy o zwrot świadczeń nienależnych spełnionych na podstawie umowy rozpoczyna się dopiero od daty, w której konsument złożył oświadczenie wskazane w punkcie 1, nawet jeżeli uprzednio konsument wezwał przedsiębiorcę do zapłaty, a także przedsiębiorca mógł wcześniej spodziewać się, że sformułowana przez niego umowa zawiera nieuczciwe warunki,*

3. konsument może domagać się zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie dopiero od daty, w której złożył oświadczenie wskazane w punkcie 1, nawet jeżeli uprzednio wezwał przedsiębiorcę do zapłaty,

4. roszczenie konsumenta o zwrot świadczeń, które spełnił na podstawie nieważnej umowy kredytu (rat kredytu, opłat, prowizji i składek ubezpieczeniowych) powinno zostać obniżone o równowartość odsetek kapitałowych, które przysługiwałyby bankowi, gdyby umowa kredytu była ważna, podczas gdy bank może domagać się zwrotu świadczenia, które spełnił na podstawie tej samej nieważnej umowy kredytu (kapitału kredytu) w pełnej wysokości?

Rzecznik Finansowy przekazał Kancelarii Prezesa Rady Ministrów swoją opinię dotyczącą wniosku o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym w sprawie mBank (C-140/22). Rzecznik Finansowy wskazał na konieczność zajęcia stanowiska zwłaszcza w zakresie pierwszego punktu analizowanego pytania prejudycjalnego, którego rozstrzygnięcie może mieć znaczący wpływ na aktualność kwestii przedstawionych w punkcie drugim i trzecim analizowanego pytania.

Decyzją z dnia 23 sierpnia 2022 r., w trybie art. 55 ust. 1 lit. b) regulaminu proceduralnego, Prezes Trybunału zawiesił postępowanie do czasu wydania wyroku w sprawie C-520/21. Niezależnie od powyższego, z uwagi na wagę tematyki, której dotyczy sprawa i związane z nią pytania prejudycjalne skierowane do TSUE, Rzecznik Finansowy zdecydował się także na przystąpienie do sprawy toczącej się przed Sądem zadającym pytania.

4.4 Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 32 ustawy o Rzeczniku Finansowym (nałożenie kary pieniężnej w formie decyzji administracyjnej)

Rzecznik Finansowy, w związku z wykonywaniem ustawowych zadań mających na celu ochronę praw klientów podmiotów rynku finansowego, działając na podstawie art. 32 ustawy o Rzeczniku Finansowym posiada uprawnienie do nałożenia w trybie decyzji kary pieniężnej w ramach uznania administracyjnego za naruszenie obowiązków spoczywających na podmiocie rynku finansowego. Rzecznik Finansowy może nałożyć karę pieniężną w wypadku naruszenia przez podmiot rynku finansowego obowiązków wynikających z treści art. 4, art. 6 – 10, art. 30 oraz art. 31 w/w ustawy. Zgodnie z art. 32 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej Rzecznika uwzględnia się stopień naruszenia przepisów przez podmiot rynku finansowego, okoliczności tego naruszenia oraz możliwości finansowe podmiotu. Kara pieniężna w formie decyzji administracyjnej nakładana przez Rzecznika Finansowego jako rodzaj sankcji administracyjnej ma stanowić dla podmiotu pewnego rodzaju dolegliwość za naruszenia obowiązków wynikających z ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Wydane przez Rzecznika Finansowego wobec podmiotów rynku finansowego decyzje dotyczyły naruszenia obowiązków wynikających z następujących przepisów:

- art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym, z uwagi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z przekroczeniem 30-dniowego terminu, liczonego od dnia otrzymania reklamacji bądź ze względu na brak udzielenia odpowiedzi na reklamację,
- art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, poprzez brak wyjaśnienia klientowi przyczyn opóźnienia, brak wskazania okoliczności, które musiały być ustalone dla rozpatrzenia sprawy, brak określenia przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji oraz brak udzielenia odpowiedzi w 60-dniowym terminie od otrzymania reklamacji.
- art. 9 pkt 1 – 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym, w szczególności braku zawarcia w treści udzielonej odpowiedzi na reklamację uzasadnienia faktycznego i prawnego (w sytuacji udzielenia odmownej odpowiedzi na reklamację), braku wyczerpującej informacji na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, bez jednoczesnego wskazania odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy bądź braku

wskazania imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego.

- art. 10 pkt 3 i 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym, z uwagi na brak wskazania w odmownej odpowiedzi na reklamację stosownego pouczenia o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego bądź o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
- art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym, polegające na uchybieniu przez podmiot rynku finansowego, który otrzymał wniosek Rzecznika w sprawach objętych zakresem jego działalności, obowiązкови niezwłocznego, nie późniejszego niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, poinformowania Rzecznika o podjętych działaniach lub zajętych stanowisku oraz przekazania żądanych dokumentów.

4.4.1 Sprawy dotyczące rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2022 r. Rzecznik Finansowy wydał 22 decyzje administracyjne wobec podmiotów rynku ubezpieczeniowego w postępowaniach wszczętych w 2020 r. z urzędu, którymi to decyzjami nałożone zostały kary pieniężne w łącznej wysokości 59 000 zł za naruszenia obowiązków wynikających z ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Ponadto Rzecznik Finansowy wydał w 2022 r. 10 decyzji w ramach postępowań administracyjnych wszczętych na podstawie wniosku strony o ponowne rozpatrzenie sprawy, o którym mowa w art. 127 § 3 KPA. Rzecznik Finansowy zakończył 4 postępowania wszczęte na podstawie wniosku podmiotu rynku finansowego o ponowne rozpatrzenie sprawy, wydając decyzje utrzymujące decyzje uprzednio wydane w całości (dot. 3 decyzji) i w części (dot. 1 decyzji). Wszystkie nie uchylone przez Rzecznika i wydane w 2022 r. decyzje administracyjne są ostateczne. Kary pieniężne nałożone w tych decyzjach zostały przez podmioty ukarane zapłacone w całości.

W 2022 r. zapadło przed Wojewódzkim Sądem Administracyjnym w Warszawie 1 orzeczenie w przedmiocie decyzji administracyjnej wydanej wobec podmiotu rynku ubezpieczeniowego na podst. Art. 32 ustawy o Rzeczniku Finansowym, w którym Sąd oddalił skargę Strony na decyzję Rzecznika Finansowego.

4.4.2 Sprawy dotyczące rynku bankowo-kapitałowego

Rzecznik Finansowy w 2022 r. nałożył kary pieniężne za naruszenie obowiązków wynikających z art. 6 i 7, a także 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym, na 7 podmiotów rynku finansowego, wobec których postępowanie administracyjne zostało wszczęte w 2020 i 2021 r. Łączna wysokość kar pieniężnych wyniosła 188.000 zł.

Skargę do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego złożyło 5 podmiotów. Wyroki zapadły w 2-ch sprawach – w pierwszej sąd zdecydował o oddaleniu skargi podmiotu), w drugiej o uchyleniu decyzji RF o nałożeniu kary. Umorzono 4 postępowania.

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

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

5.1.1 W obszarze rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

Rzecznik Finansowy posiada unikatową możliwość występowania do Sądu Najwyższego z wnioskiem o podjęcie uchwały mającej na celu wyeliminowanie występujących w orzecznictwie sądowym rozbieżności. Rzecznik Finansowy celem zapewnienia praworządności, ujednolicenia orzecznictwa oraz podążającej za nim praktyki wielokrotnie, ze znacznymi sukcesami, zwracał się do Sądu Najwyższego z wnioskami o rozstrzygnięcie występujących w orzecznictwie sądów powszechnych rozbieżności, na tle stosowania prawa ubezpieczeniowego oraz odszkodowawczego. Efektem tych zapytań wydane zostały rozstrzygnięcia – głównie uchwały podejmowane przez SN w powiększonym składzie – mające fundamentalne wręcz znaczenie na poprawę rynku finansowego, przykładowo dla odpowiedzialności odszkodowawczej, a tym samym odpowiedzialności gwarancyjnej zakładów ubezpieczeń głównie z ubezpieczeń obowiązkowych (OC komunikacyjne i OC rolnika), czy też dla oceny klauzul niedozwolonych, zawartych w umowach kredytów indeksowanych czy denominowanych do waluty obcej.

Złożenie do Sądu Najwyższego wniosku o rozstrzygnięcie rozbieżności w orzecznictwie to jedno z uprawnień Rzecznika Finansowego. To uprawnienie o najsilniejszym wpływie na praktykę podmiotów rynku finansowego, bowiem uchwała Sądu Najwyższego prowadzi do zapewniania przewidywalności orzecznictwa, przez ujednolicenie linii orzeczniczej sądów powszechnych na długie lata oraz do dostosowania praktyk podmiotów rynku finansowego do stanu zgodnego z prawem. Pomimo rozstrzygniętych przez Sąd Najwyższy wielu zagadnień pojawiających się na tle stosowania prawa przez podmioty rynku finansowego w oparciu o wnioski przedłożone przez Rzecznika, narzędzie to będzie w dalszym ciągu aktywnie wykorzystywane przez Rzecznika Finansowego.

W roku 2022 Rzecznik złożył jeden wniosek do Sądu Najwyższego. Zakres zapytania skierowanego do Sądu Najwyższego przez Rzecznika Finansowego ma na celu kompleksowe rozstrzygnięcie przez SN wyjątkowo istotnej kwestii prawnej dla likwidacji szkód komunikacyjnych z obowiązkowego ubezpieczenia OC ppm. Zagadnienie to sprowadza się do odpowiedzi na kluczowe dla praktyki obrotu pytanie – czy zakłady ubezpieczeniowe mogą ustalić odszkodowanie uwzględniając przy tym ulgi i rabaty na usługi naprawcze, części i materiały służące do naprawy pojazdów, które mają wynegocjowane ze współpracującymi z nimi zakładami naprawczymi, pośrednio ograniczając prawo poszkodowanych w zakresie wyboru sposobu likwidacji szkody czy też wyboru warsztatów, z usług z których, ci chcą skorzystać. W przedmiotowym wniosku Rzecznik Finansowy w szczególności poruszył kwestie rozumienia przysługujących poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych praw podmiotowych, w odniesieniu do wypracowanego w tym zakresie dorobku orzeczniczego Sądu Najwyższego i sądów powszechnych, czy też rozumienia pojęcia rynku lokalnego, a tym samym niezbędnych i ekonomicznie uzasadnionych kosztów naprawy pojazdu. Podjęcie przez Sąd Najwyższy uchwały z wniosku Rzecznika Finansowego, będzie miało wyjątkowo istotne znaczenie w zakresie problematyki likwidacji szkód komunikacyjnych z ubezpieczenia OC komunikacyjnego, która na przestrzeni ostatnich kilku lat mocno przybrała na sile.

Ponadto w roku 2022 na rozpoznanie oczekiwały dwa wnioski Rzecznika Finansowego o podjęcie uchwały mającej na celu wyeliminowanie rozbieżności w orzecznictwie.

Jeden został skierowany jeszcze w roku 2019 i dotyczy zadośćuczynienia dla bliskich osoby poważnie poszkodowanej, za doznaną krzywdę wynikającą z naruszenia dobra osobistego. Rzecznik, skierował przedmiotowy wniosek z uwagi na poważną rozbieżność stanowisk poszczególnych Izb Sądu

Najwyższego w odniesieniu do niezwykle istotnego społecznie problemu związanego z wykładnią art. 448 k.c. w zw. z art. 23 k.c. i art. 24 § 1 k.c. Wiąże się on z rozstrzygnięciem zagadnienia odnoszącego się do tego, czy w razie ciężkiego i trwałego rozstroju zdrowia, osobom najbliższym poszkodowanego może przysługiwać na podstawie art. 448 k.c. roszczenie o zadośćuczynienie pieniężne z tytułu naruszenia ich własnego dobra osobistego. Mimo wprowadzonych zmian legislacyjnych w postaci art. 446² k.c., który wychodzi naprzeciw roszczeniom członków rodzin osób bezpośrednio poszkodowanych, rozstrzygnięcie ww. zagadnienia ma nadal istotne znaczenie chociażby dla spraw toczących się aktualnie w sądach II instancji (część postępowań została zawieszona do czasu przedmiotowego rozstrzygnięcia). Wniosek ten w dalszym ciągu oczekuje na rozpoznanie.

Kolejny wniosek, złożony w sierpniu 2020 r., dotyczył rozstrzygnięcia rozbieżności w zakresie odpowiedzialności za szkody wyrządzone ruchem pojazdów wielofunkcyjnych. (koparek, spycharek itp.). Sąd Najwyższy uchwałą z 14 stycznia 2022 r. (III CZP 7/22), rozstrzygnął, że *Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń wynikająca z umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje szkody wyrządzone w wyniku pracy urządzenia zamontowanego w pojeździe także wtedy, gdy w chwili wyrządzenia szkody pojazd nie pełnił funkcji komunikacyjnej (art. 34 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych – jedn. tekst: Dz.U. z 2021 r., poz. 854 w związku z art. 436 k.c.)*.

Sąd Najwyższy podzielił prezentowane przez Rzecznika Finansowego stanowisko w odniesieniu do zakresu odpowiedzialności gwarancyjnej zakładu ubezpieczeń, wynikającej z obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, związanej z ruchem pojazdów wielofunkcyjnych (wieloczynnościowych). Rozstrzygnięcie dostrzeżonej przez Rzecznika rozbieżności jest wyjątkowo istotne dla praktyki obrotu z uwagi na fakt, iż często dochodzi do bardzo poważnych szkód osobowych (śmierci i trwałego kalectwa) z udziałem tego typu pojazdów, w tym pojazdów wolnobieżnych używanych w gospodarstwach rolnych. Zakłady ubezpieczeń, powołując się m.in. na rozbieżne dotychczas orzecznictwo odmawiały realizacji świadczeń za tego typu szkody w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej wynikającej z umowy OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Należy wyrazić nadzieję, że przedmiotowa uchwała zdecydowanie zmieni dotychczasowe podejście, korzystnie wpływając na sytuację osób poszkodowanych w takich wypadkach. Co istotne stanowisko zajęte przez Sąd Najwyższy, podtrzymujące de facto utrwaloną w tym zakresie linię orzeczniczą Sądu Najwyższego, jak i sądów powszechnych, może mieć również istotne znaczenie na etapie prac legislacyjnych prowadzonych nad projektem ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

5.1.2 W obszarze rynku bankowo-kapitałowego

Złożenie do Sądu Najwyższego wniosku o rozstrzygnięcie rozbieżności w orzecznictwie to jedno z uprawnień Rzecznika Finansowego o najsilniejszym wpływie na praktykę podmiotów rynku finansowego, bowiem uchwała Sądu Najwyższego prowadzi do zapewniania przewidywalności orzecznictwa, przez ujednolicenie linii orzeczniczej sądów powszechnych na długie lata oraz do dostosowania praktyk podmiotów rynku finansowego do stanu zgodnego z prawem.

W lipcu 2022 r. Rzecznik Finansowy zwrócił się do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej rozstrzygnąć rozbieżności w orzecznictwie, polegające na określeniu, czy umowa kredytu bankowego jako umowa nazwana, uregulowana poza kodeksem cywilnym w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, jest umową wzajemną czy też dwustronnie zobowiązującą, ale nie wzajemną. Rzecznik Finansowy, w ramach swojej działalności, zaobserwował istotną rozbieżność stanowisk sądów powszechnych w odniesieniu do kwalifikowania umowy kredytu jako umowy dwustronnie zobowiązującej bądź jako umowy wzajemnej. Z punktu widzenia właściwości Rzecznika Finansowego

wyjątkowo istotny jest fakt, że zdiagnozowana rozbieżność odnosi się do spraw, w których podstawa faktyczna roszczeń wiąże się z kredytami udzielonymi przez banki na rzecz konsumentów i ma szczególne znaczenie w sytuacji stwierdzenia abuzywności postanowień umowy kredytu.

W sytuacji, w której zostanie stwierdzona przez sąd nieważność umowy kredytu, powstaje konieczność dokonania wzajemnych rozliczeń między stronami. Wówczas kwalifikacja prawna umowy kredytu nabiera istotnego znaczenia, bowiem w przypadku uznania umowy kredytu za umowę wzajemną, strona umowy (w praktyce korzysta z tego strona silniejsza, czyli bank) zasadniczo może skorzystać z prawa zatrzymania świadczenia. Z obserwacji Rzecznika Finansowego wynika, że banki masowo powołują się na prawo zatrzymania w przypadku sporu z konsumentem na tle tzw. kredytów indeksowanych i denominowanych do waluty obcej. W efekcie, rozstrzygnięcie Sądu Najwyższego w tym zakresie będzie niezwykle istotne dla kredytobiorców.

Rzecznik Finansowy poddał pod rozagę Sądu Najwyższego zasadność podjęcia uchwały w przedmiotowej sprawie przez pełny skład sądu, skład połączonych izb lub skład całej izby, tak aby z chwilą podjęcia uchwały, uzyskała ona moc zasady prawnej. Składając wniosek do Sądu Najwyższego Rzecznik Finansowy kierował się zarówno koniecznością ochrony praw i interesów klientów podmiotów rynku finansowego, jak również dobrem wymiaru sprawiedliwości, mając na względzie zasadę pewności prawa wynikającą z art. 2 Konstytucji RP.

5.2 Opracowania analityczne i komunikaty oraz ostrzeżenia dotyczące obserwowanych problemów

5.2.1 W obszarze rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2022 r. w zakresie rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego Rzecznik Finansowy wzorem lat poprzednich kontynuował publikowanie opracowywanych przez ekspertów Biura Rzecznika Finansowego analiz i raportów tematycznych związanych z różnymi aspektami usług ubezpieczeniowych i emerytalnych. Działania te w roku sprawozdawczym ukierunkowane były w szczególności na tworzenie poradników tematycznych dla poszkodowanych będące cennym materiałem edukacyjno-informacyjnym dla konsumentów usług ubezpieczeniowych.

Poradniki/Publikacje:

1. *Odszkodowania po wichurach w pytaniach i odpowiedziach*. Poradnik przygotowany w formie pytań i odpowiedzi dla klientów sektora ubezpieczeniowego związany z likwidacją szkód wywołanych wichurami i silnymi wiatrami, wziętych z codziennej praktyki Rzecznika;
2. *Rzecznik Finansowy dla Ubezpieczonych – Ubezpieczenie turystyczne – rozsądny wybór*. Poradnik o ubezpieczeniach turystycznych wakacjach kredytowych, zawierający porady jak dobrać odpowiednie ubezpieczenie przy zagranicznych wyjazdach na urlop;
3. *Rzecznik Finansowy dla poszkodowanych*. Cykl 7 publikacji o likwidacji szkód w ubezpieczeniach OC posiadaczy pojazdów mechanicznych zawierający informacje o podstawowych uprawnieniach poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych:
 - a. Szkoda całkowita a szkoda częściowa w likwidacji szkód z OC ppm,
 - b. Ceny usług naprawczych w szkodach likwidowanych z OC ppm,
 - c. Zasady określania cen i jakości części zamiennych w szkodach likwidowanych z OC ppm,
 - d. Amortyzacja wartości części zamiennych w szkodach likwidowanych z OC ppm,
 - e. Refundacja kosztów najmu pojazdu zastępczego w szkodach likwidowanych z OC ppm,
 - f. Utrat awaryjności handlowej pojazdu w szkodach likwidowanych z OC ppm,
 - g. Terminy likwidacji szkód.
4. *Odszkodowania o po powodziach i podtopieniach. Pytania i odpowiedzi*. Poradnik przygotowany w formie pytań i odpowiedzi dla klientów sektora ubezpieczeniowego związany z likwidacją szkód wywołanych powodzią i podtopieniami, wziętych z codziennej praktyki Rzecznika;

5. *Ubezpieczenia szkolne dla dzieci i młodzieży – pytania i odpowiedzi*. Poradnik przygotowany w formie pytań i odpowiedzi dla klientów sektora ubezpieczeniowego związany z wyborem, zawieraniem i funkcjonowaniem ubezpieczeń szkolnych, przygotowany na podstawie pytań i problemów wziętych z codziennej praktyki Rzecznika

Komunikaty:

1. *Pamiętajmy o aktualnej polisie OC!* zawierający przypomnienie o obowiązku posiadania aktualnej polisy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz ubezpieczenia OC rolnika i budynków gospodarskich;
2. *Ubezpieczenie szkolne NNW*. Informacja w ramach akcji informacyjnej #RFdlaUkrainy, zawierające zestaw porad o ubezpieczeniu dzieci i młodzieży szkolnej;
3. *Ubezpieczenie OC komunikacyjne*. Informacja w ramach akcji informacyjnej #RFdlaUkrainy, zawierające zestaw informacji nt. obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz funkcjonowania „Zielonej Karty” w Polsce i UE;
4. Komunikat Rzecznika Finansowego nt. zawartej ugody z Uniąq TU S.A. w sprawie stosowania jednolitych zasad kwalifikacji szkody całkowitej i wyliczenia jej wartości w ubezpieczeniu Auto Casco;
5. Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie propozycji legislacyjnej Rzecznika Finansowego skierowanej do Ministra Finansów dotyczącej zmiany ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych UFG i PBUK w przedmiocie gradacji opłat za niespełnienie obowiązku ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Analizy:

1. *Optymalizacja kosztów likwidacji szkód z ubezpieczenia OC komunikacyjnego związana z działalnością tzw. sieci partnerskich zakładów ubezpieczeń* Opracowanie zawiera omówienie analizę problemów, sygnalizowanych przez poszkodowanych w powiązaniu z ofertami tzw. sieci partnerskich ubezpieczycieli.

Stanowiska Rzecznika Finansowego:

1. Stanowisko Rzecznika Finansowego w sprawie świadczenia usług bankowych i pozabankowych oraz produktów ubezpieczeniowych dla uchodźców z Ukrainy.

Od dwóch lat istotną formą działań edukacyjno-informacyjnych Rzecznika Finansowego, w ramach, których klienci dowiadywali się o najważniejszych kwestiach dotyczących praw i obowiązków związanych z korzystaniem z usług finansowych, były webinaria prowadzone przez pracowników Biura Rzecznika Finansowego. Działania w tym zakresie opisane są w pkt 6 poniżej.

Wszystkie spotkania, w których za każdym razem brało udział od 150 do 300 osób, były również wspierane komunikacją w mediach społecznościowych i lokalnych rozgłoszeniach radiowych, co miało na celu ich promocję.

5.2.2 W obszarze rynku bankowo-kapitałowego

W zakresie rynku bankowo-kapitałowego w okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy kontynuował podjęte w minionych latach szerokie i kompleksowe działania zmierzające do poprawy poziomu edukacji i świadomości klientów podmiotów rynku finansowego. W tym celu, Rzecznik Finansowy przygotował szereg publikacji i komunikatów dotyczących najistotniejszych problemów pojawiających się na rynku. Swoją działalność edukacyjną Rzecznik uzupełniał o webinaria poświęcone najczęściej pojawiającym się problemom, opisane w pkt 6. Podobnie jak w minionych latach działania Rzecznika spotkały się z pozytywnym odzewem klientów podmiotów rynku finansowego, którzy licznie uczestniczyli w organizowanych webinarach i zapoznawali się z publikowanymi informacjami.

Poradniki/Publikacje:

1. Zwrot prowizji: kredyt hipoteczny a kredyt konsumencki. Praktyczne przykłady. Poradnik przygotowany w formie pytań i odpowiedzi dla klientów sektora bankowego związany z wcześniejszą spłatą kredytu, wziętych z codziennej praktyki Rzecznika;

2. Poradnik Rzecznika Finansowego o wakacjach kredytowych, zawierający pytania i odpowiedzi w zakresie zasad korzystania z zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego w walucie polskiej;
3. Fundusz Wsparcia Kredytobiorców. Poradnik dla klientów podmiotów rynku finansowego. Publikacja obejmuje zagadnienia dotyczące istoty Funduszu Wsparcia Kredytobiorców będącego alternatywą dla kredytobiorców, którzy nie chcieli albo nie mogli skorzystać z ustawowych wakacji kredytowych;
4. Wakacje kredytowe. Wzór wniosku. Przygotowany przez Rzecznika Finansowego wzór wniosku o zawieszenie spłaty raty kredytu w celu ułatwienia klientom składanie wniosków w związku z odnotowaniem wielu nieprawidłowości przy składaniu wniosków o udzielenie odroczenia spłaty rat kredytu hipotecznego;
5. Wakacje kredytowe. Odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Publikacja obejmująca zagadnienia najczęściej poruszane w pytaniach kierowanych do ekspertów Biura Rzecznika Finansowego, mająca na celu przybliżenie stosowania w praktyce przepisów dotyczących wakacji kredytowych;
6. Kredyt konsumencki na Gwiazdkę – na co uważać? Poradnik dla klientów instytucji finansowych.

Komunikaty:

1. Komunikat Rzecznika Finansowego w związku z emisją reklamy pożyczek krótkoterminowych „Kapusta.24” w języku ukraińskim na Dworcu Zachodnim w Warszawie. Opublikowany w związku z otrzymanymi sygnałami, że Miloan Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, działająca pod komercyjną marką „Kapusta24”, kieruje do osób przybywających z Ukrainy ofertę kredytu konsumenckiego. Proponowane warunki miały być niekorzystne, na co wskazywała podana stopa RRSO na poziomie 1993,51 %.
2. Uważaj na szybkie pożyczki. Ostrzeżenie opublikowane w ramach akcji informacyjnej #RFdlaUkrainy, zawierające zestaw porad w celu uniknięcia nieuczciwego pożyczkodawcy;
3. Bezpieczeństwo online. Uwaga na cyberprzestępców. Ostrzeżenie opublikowane w ramach akcji informacyjnej #RFdlaUkrainy, zawierające zestaw porad, podstawowe zasady związane z bezpiecznym korzystaniem z bankowości online i ostrzeżenia przed zagrożeniem kradzieży z konta bankowego i wyludzenia danych osobowych;
4. Wsparcie finansowe z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców. Komunikat opublikowany w ramach akcji informacyjnej #RFdlakredytobiorców, zawierający informacje o sposobie uzyskania wsparcia w ramach Funduszu Wsparcia Kredytobiorców. Informacje te są istotne dla kredytobiorców, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji materialnej, zwłaszcza w dobie rosnącej inflacji i wzrostu stawek referencyjnych WIBOR, powodujących odczuwalny wzrost miesięcznych rat kredytów hipotecznych;
5. Komunikat dotyczący Wakacji kredytowych, zawierający najważniejsze informacje w zakresie podjęcia przez kredytobiorców niezbędnych działań w celu skutecznego złożenia wniosku w banku;
6. Komunikat w przedmiocie ogłoszenia upadłości Idea Bank S.A., zawierający najważniejsze informacje dla klientów posiadających wierzytelności względem Idea Bank S.A. w związku z wydanym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy postanowieniem w sprawie ogłoszenia upadłości dłużnika.

Analizy:

1. Analiza aktualnych zagadnień dotyczących kredytów frankowych 2021.

Stanowiska Rzecznika Finansowego:

1. Stanowisko Rzecznika Finansowego w sprawie świadczenia usług bankowych i pozabankowych oraz produktów ubezpieczeniowych dla uchodźców z Ukrainy;
2. Przedterminowa spłata kredytu hipotecznego. Stanowisko Rzecznika Finansowego dotyczące rozliczania przez instytucje finansowe wcześniejszej spłaty kredytu hipotecznego.

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

W roku 2022 na podstawie art. 17 ust. 3 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 660, z późn. zm.) zawarte zostało porozumienie w sprawie określenia zasad współpracy oraz przekazywania dokumentów i informacji pomiędzy Komisją Nadzoru

Finansowego a Rzecznikiem Finansowym. Podpisany 29 czerwca 2022 r. dokument stanowi podstawę do sformalizowania współpracy i wymiany potrzebnych informacji.

KNF i RF powinny ściśle współpracować we wszystkich obszarach wspólnego zainteresowania, w celu należytego wykonywania powierzonych im kompetencji w zakresie nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Merytoryczne współdziałanie obu instytucji pozwala na zacieśnienie współpracy w zakresie wykonywania ustawowych zadań.

Szczegółowe formy współpracy podejmowane w roku 2022 w odniesieniu do rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego jak również w obszarze rynku bankowo – kapitałowego, zostały przedstawione w ramach poniższych podpunktów.

5.3.1 Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny

Współpraca z Komisją Nadzoru Finansowego w obszarze działalności ubezpieczeniowej.

Współpraca Rzecznika Finansowego z Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego w obszarze działalności ubezpieczeniowej w roku 2022 polegała – podobnie jak w poprzednich latach - na wymianie spostrzeżeń i przekazywania propozycji w zakresie polepszania ochrony klientów, jak również na wymianie informacji z zakresu funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego. W minionym roku odbywały się również konsultacje publiczne nad projektem Rekomendacji dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, nad projektem Rekomendacji U dotyczących dobrych praktyk w zakresie bancassurance oraz nad projektem Rekomendacji dla zakładów ubezpieczeń dotyczących oceny odpowiedniości ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym. Mając na uwadze istotne znaczenie dla interesu klientów oraz prawidłowego działania rynku ubezpieczeniowego, niezbędne jest aby Rekomendacje były precyzyjne i możliwie obejmujące cały obszar zagadnień będący przedmiotem regulacji. Rzecznik Finansowy przedstawił szereg swoich propozycji w zakresie zmian oraz ewentualnego uzupełnienia przedłożonych projektów, które w znacznej części zostały uwzględnione w przyjętej wersji rekomendacji.

Współpraca z innymi instytucjami publicznymi w obszarze działalności ubezpieczeniowej.

Podobnie jak w poprzednich latach, również w roku 2022 Rzecznik Finansowy na bieżąco przekazywał właściwym organom stanowiska prawne i opinie, co do przedstawionych problemów w stosowaniu przepisów z zakresu działalności ubezpieczeniowej. W minionym 2022 roku Rzecznik Finansowy odbył dodatkowo spotkania konsultacyjne z przedstawicielami UOKiK, celem wymiany spostrzeżeń w zakresie dostrzeżonych naruszeń praw konsumentów na rynku usług ubezpieczeniowych, w tym w szczególności w zakresie występujących nieprawidłowości w obszarze likwidacji szkód komunikacyjnych.

Współpraca z instytucjami branżowymi w obszarze działalności ubezpieczeniowej.

W 2022 r. Polska Izba Ubezpieczeń (PIU) prowadziła prace nad uregulowaniem kwestii dotyczącej umowy ubezpieczenia OC pojazdu oddanego w leasing. W ramach konsultacji tego dokumentu Rzecznik Finansowy przekazał swoje proklienckie uwagi i sugestie.

5.3.2 Rynek bankowo-kapitałowy

Współpraca z Komisją Nadzoru Finansowego

Współpraca z Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie rynku bankowo-kapitałowego, podobnie jak w minionych latach, polegała na przekazywaniu informacji o otrzymywanych sygnałach dotyczących nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem różnych podmiotów. Istotne znaczenie

w tym zakresie miało podpisane w roku sprawozdawczym porozumienie między Rzecznikiem Finansowym a Przewodniczącym Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego określające zasady współpracy oraz wymianę informacji między dwiema instytucjami.

Ponadto w ramach kontynuacji dyskusji w zakresie bezpieczeństwa transakcji płatniczych, zapoczątkowanej podczas spotkania przedstawicieli obu instytucji zorganizowanego w październiku 2021 r. Rzecznik zwrócił się do Urzędu z prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania odnoszące się do problematyki bezpieczeństwa transakcji płatniczych.

Współpraca z innymi instytucjami publicznymi w obszarze działalności bankowo-kapitałowej

Wzorem minionych lat Rzecznik Finansowy w 2022 r. na bieżąco przekazywał właściwym organom niezbędne informacje w celu ochrony praw klientów podmiotów rynku finansowego. Jako przykład należy wskazać przekazane do UOKiK informacje o możliwych nieprawidłowościach związanych z wakacjami kredytowymi dotyczącymi kryteriów kwalifikacji klientów do skorzystania z „wakacji kredytowych” oraz zasad wnioskowania o „wakacje kredytowe”. Rzecznik zwrócił się do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów m.in.

Ponadto Rzecznik Finansowy we współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów przygotował materiał zawierający odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania dotyczące nieautoryzowanych transakcji, w którym wyjaśniono m.in. jakie zachowania konsumentów mogą być ryzykowne i skutkować utratą pieniędzy, co należy zrobić, gdy już doszło do niechcianej transakcji, jakie obowiązki mają w takich sytuacjach dostawcy usług płatniczych (np. banki).

Współpraca z innymi podmiotami

W okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy podjął szereg działań w związku z napływem do naszego kraju uchodźców z Ukrainy. Mając na uwadze ich trudną sytuację bytową, niepewność prawną oraz barierę językową Rzecznik zwrócił się do działających w Polsce banków, instytucji pożyczkowych oraz instytucji zrzeszających z postulatami dobrych praktyk. Ponadto Rzecznik wystąpił do Związku Banków Polskich przedstawiając swoje stanowisko i potencjalne zagrożenia związane z katalogiem dokumentów służących weryfikacji tożsamości Uchodźców z Ukrainy oraz niejednorodności dokumentów tożsamości wymaganych przez banki dla zawarcia umowy rachunku bankowego i innych wymogów zawarcia takiej umowy z uchodźcami. Rzecznik spotkał się także z przedstawicielami ZBP w celu omówienia problematyki inkluzji finansowej uchodźców z Ukrainy, a także zasad współpracy w ramach projektu Ukraina.

Rzecznik Finansowy na bieżąco udzielał Ministerstwu Finansów odpowiedzi na przekazywane interpelacje poselskie a także swoje uwagi i opinię w zakresie zasadności zmiany przesłanek otrzymania wsparcia z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców, tak aby mogły one – potencjalnie – uwzględniać również efekty podwyżek stóp procentowych jako czynnika wpływającego na sytuację kredytobiorców i w pełniejszym stopniu wykorzystać posiadany przez Fundusz potencjał.

5.3.3 Współpraca z Kancelarią Prezesa Rady Ministrów w procesie przygotowywania stanowisk zajmowanych przez polski rząd w sprawach toczących się przez Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej

Ochrona praw klientów podmiotów rynku finansowego stała się w ostatnim czasie jednym z głównych zagadnień podejmowanych w orzecznictwie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej dotyczącym prawa konsumenckiego. Orzecznictwo to wpływa istotnie na stosowanie prawa unijnego przez polskie sądy oraz na prawa polskich konsumentów.

Od stycznia 2022 r. Rzecznik Finansowy stał się stałym i aktywnym uczestnikiem w procesie przygotowywania stanowisk zajmowanych przez polski rząd w sprawach toczących się przez

Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej, a dotyczących ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Rzecznik Finansowy wierzy, że wiedza i doświadczenie Rzecznika jako organu wyspecjalizowanego w ochronie klientów podmiotów rynku finansowego przekładająca się na opinię w sprawach są pomocne w prowadzonych postępowaniach i przyczyniają się do wzmocnienia stanowiska Polski w obszarze ochrony konsumentów rynku finansowego, prezentowanych przed Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej.

Misją Rzecznika Finansowego jest zapewnienie należytej ochrony klientom instytucji rynku finansowego, których interesy reprezentuje, przy stosowaniu przepisów prawa oraz zgodnie z zasadami współżycia społecznego. Dlatego też świadomość uczestnictwa w procesie przygotowywania stanowiska Polski, mogącego mieć wpływ na pozytywne rozstrzygnięcie Trybunału, a tym samym na zwiększenie systemu ochrony klientów ma dla Rzecznika Finansowego duże znaczenie. Wypracowane orzecznictwo ma bowiem fundamentalne znaczenie dla kształtowania linii orzeczniczych we wszystkich państwach członkowskich i stanowi podstawy odpowiedniej ochrony klientów – konsumentów na rynku usług finansowych. Orzeczenia Trybunału mają niejednokrotnie istotne znaczenie dla klientów podmiotów rynku finansowego, a rozstrzygnięcia pozwalają na usunięcie rozbieżności stanowisk sądów powszechnych. Pytania prejudycjalne kierowane przez sądy zarówno krajowe jak i zagraniczne dotyczą całego obszaru rynku finansowego a więc tak rynku bankowo-kapitałowego jak i ubezpieczeniowo-emerytalnego. Pytania obejmują bardzo szeroki zakres zagadnień dotyczących usług finansowych od kredytów frankowych, konsumenckich poprzez ubezpieczenia na życie w zakresie obowiązków informacyjnych ubezpieczyciela względem konsumenta.

W roku 2022 do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 21 spraw dotyczących pytań prejudycjalnych, przy czym 9 dotyczyło spraw polskich, w których sądy krajowe skierowały pytania prejudycjalne do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej oraz 12 spraw skierowanych przez sądy zagraniczne. Rzecznik Finansowy zajął stanowisko, w którym rekomendował przystąpienie Rzeczypospolitej Polskiej do sprawy przez Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej w 8 sprawach polskich oraz 1 sprawie zagranicznej. Sprawy dotyczyły rynku bankowo-kapitałowego, w szczególności kredytów indeksowanych lub denominowanych do waluty franka szwajcarskiego.

W jednej ze spraw, Rzecznik Generalny przychylił się do stanowiska Rzecznika Finansowego. Sprawa dotyczyła dopuszczalności żądania przez banki tzw. wynagrodzenia za korzystanie z kapitału po unieważnieniu umowy kredytu waloryzowanego. Rzecznik Generalny w pełni poparł argumentację zaprezentowaną przez Rzecznika Finansowego. W ocenie Rzecznika Finansowego, po unieważnieniu przez sąd umowy kredytu, żądanie przez bank wynagrodzenia za korzystanie z kapitału, jak również odsetek za opóźnienie, jest nie tylko sprzeczne z celami dyrektywy 93/13/EWG i udzielonej konsumentowi na jej podstawie ochronie, ale również nie znajduje oparcia w przepisach prawa krajowego. Opinia przedstawiona przez Rzecznika Generalnego A. Collinsa jest zbieżna z dotychczas prezentowanym stanowiskiem przez Rzecznika Finansowego w zakresie niedopuszczalności żądania przez banki tzw. wynagrodzenia za korzystanie z kapitału.

5.3.4 Współpraca z Financial Services and Pensions Ombudsman w Irlandii

W 2022 r. Rzecznik Finansowy nawiązał współpracę ze swoim odpowiednikiem w Irlandii – Financial Services and Pensions Ombudsman.

W listopadzie 2022 r. przedstawiciele Biura Rzecznika Finansowego wzięli udział w wizycie studyjnej w Biurze Financial Services and Pensions Ombudsman w Irlandii, które poświęcone było wymianie doświadczeń oraz dalszej współpracy międzynarodowej w ramach sieci Info Network.

Podczas spotkania poruszone zostały kwestie związane z irlandzkim systemem rozpatrywania reklamacji składanych przez klientów rynku finansowego, rolą irlandzkiego Rzecznika Finansowego

oraz przysługującymi mu uprawnieniami. W szczególności omówione zostały etapy obsługi reklamacji klienta rynku finansowego, kompetencje kontrolne urzędu, zakres jego działań prawnych, w tym kluczowe rozstrzygnięcia sądów dotyczące spraw reklamacyjnych prowadzonych przez irlandzkiego Rzecznika, jak również funkcjonujący w Irlandii model polubownego rozwiązywania sporów oraz wykorzystywane strategie komunikacji z klientami.

Dzięki elastycznej formule spotkania, przedstawiciele Rzecznika Finansowego mieli możliwość omówienia funkcjonujących w Irlandii rozwiązań z uczestnikami prowadzącymi poszczególne panele dyskusyjne i porównania ich do polskiego systemu prawnego oraz ustawowych zadań Rzecznika Finansowego w zakresie ochrony klientów rynku finansowego.

Przedstawiciele Rzecznika Finansowego zaprezentowali ponadto bieżącą organizację i przedmiot działalności Biura, jak również projektowane zmiany do ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. W tym kontekście położono nacisk na omówienie takich aspektów jak rozszerzenie kompetencji procesowych Rzecznika Finansowego – umożliwiające efektywne egzekwowanie przysługujących mu uprawnień, rozszerzenie definicji klienta rynku finansowego – pozwalające na dotarcie do osób do tej pory wykluczonych i objęcie ich ochroną, oraz planowane wprowadzenie rozproszonej siatki pełnomocników terenowych w kraju, identyfikujących problemy mniejszych społeczności korzystających z usług podmiotów rynku finansowego, jak również zmiany w postępowaniu polubownym.

Niezależnie od omówienia zmian legislacyjnych odnoszących się do działalności Rzecznika Finansowego, na spotkaniu dyskutowano o akcjach informacyjnych i edukacyjnych skierowanych do klientów rynku finansowego, a także sposobach zwiększania ich zasięgów. Przedstawiciele Rzecznika Finansowego podkreślili wagę dynamicznego reagowania na nastroje klientów i zachowania rynku w rzeczywistości po – pandemicznej, której skutki możemy obserwować na całym świecie.

5.3.5 Udział Rzecznika Finansowego w grupach roboczych

Rada Funduszu Wsparcia Kredytobiorców

Od 2015 roku Rzecznik Finansowy jest członkiem Rady Funduszu Wsparcia Kredytobiorców. Celem Funduszu jest zapewnienie finansowego wsparcia osobom, które na skutek obiektywnych okoliczności znalazły się w trudnej sytuacji finansowej, a jednocześnie są zobowiązane do spłaty rat kredytu mieszkaniowego stanowiącego znaczne obciążenie dla ich domowych budżetów.

Przedstawiciel Rzecznika Finansowego czynnie uczestniczy w posiedzeniach Funduszu, na których rozpatrywane są wnioski kredytobiorców, borykających się z trudnościami finansowymi, w sprawie umorzenia czy rozłożenia na raty wsparcia wypłaconego im ze środków Funduszu Wsparcia Kredytobiorców. Do zadań Rady Funduszu należy również dodatkowa weryfikacja wniosków, które zostały negatywnie rozpoznane przez kredytodawców w zakresie przyznania wsparcia czy udzielenia pożyczki z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców na spłatę zadłużenia.

Grupa Robocza ds. Bezpieczeństwa Płatności

Od 2021 roku Rzecznik Finansowy wchodzi w skład Grupy Roboczej ds. Bezpieczeństwa Płatności powołanej uchwałą przez Radę ds. Systemu Płatniczego, o charakterze stałym. Celem powołania Grupy jest inicjowanie i prowadzenie działań na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa polskiego systemu płatniczego, w szczególności w zakresie płatności detalicznych. Do zadań Grupy, należy m.in. przygotowywanie propozycji rozwiązań i działań mających na celu ograniczanie transakcji oszukańczych w płatnościach detalicznych oraz wypracowywanie opinii lub rekomendacji dla Rady ds. Systemu Płatniczego dotyczących zwiększenia bezpieczeństwa płatności.

W ramach Grupy zostały powołane zespoły zdaniowe ds. rekomendacji Rady ds. Systemu Płatniczego dotyczących działań na rzecz ograniczenia transakcji oszukańczych w płatnościach detalicznych w Polsce, zwanych rekomendacjami. Celem zespołów jest przygotowanie odpowiednich działań mających na celu realizację rekomendacji.

Przedstawiciel Rzecznika uczestniczy w stałych spotkaniach zarówno Grypy jak i powołanych zespołów zadaniowych aktywnie wnosząc swoje uwagi w zakresie wypracowywania najlepszych rozwiązań stojąc przy tym na straży ochrony praw konsumentów.

Grupa Robocza ds. strategii edukacji finansowej

Przedstawiciele Biura Rzecznika Finansowego brali regularnie udział w spotkaniach grup roboczych MF, OECD i innych instytucji, które dotyczyły opracowywanej Narodowej Strategii Edukacji Finansowej oraz innych projektów z zakresu edukacji i popularyzacji wiedzy o finansach.

Grupa Robocza ds. innowacji finansowej

Przedstawiciel Biura Rzecznika Finansowego uczestniczył również w inauguracyjnym posiedzeniu grupy roboczej ds. innowacji finansowej powołanej przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w dniu 15 grudnia 2022. W trakcie spotkania omówiono zasady działania grupy w roku 2023 r. oraz rozpoczęto omawianie pierwszych barier zgłoszonych przez uczestników – dotyczyły one w szczególności sektora bankowego i płatniczego.

5.4 Udział w pracach legislacyjnych

Zgodnie z np. 17 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym do zadań Rzecznika Finansowego, w ramach działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, należy np.:

- opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego.

Spośród wymienionych niżej analizowanych i opiniowanych w roku 2022 projektów aktów prawnych zasadnicze znaczenie dla funkcjonowania instytucji Rzecznika Finansowego miał projekt ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UD317, druk sejmowy nr 2703, druk senacki nr 2828). W pracach obejmujących nowelizację ustawy o Rzeczniku Finansowym na każdym etapie procesu legislacyjnego aktywny udział brali przedstawiciele Rzecznika Finansowego. Intensywne prace nad projektem ustawy prowadzone były niemal cały rok. Ostatecznie nowelizacja ustawy o Rzeczniku Finansowym weszła w życie z dniem 1 stycznia 2023 r. Wypracowane i przyjęte zmiany w ustawie o Rzeczniku Finansowym dotyczą wielu obszarów, w tym np. zasad i formy funkcjonowania Funduszu Edukacji Finansowej, finansowania działalności Rzecznika Finansowego oraz jego kompetencji.

Utworzony w roku 2018 w celu zwiększenia świadomości finansowej Polaków – Fundusz Edukacji Finansowej, w zamierzeniu projektodawców, miał umożliwić przeznaczanie środków na finansowanie edukacji finansowej. Kierunki i sposób realizacji zadań Funduszu wyznaczała Rada Edukacji Finansowej (Rada). Natomiast obsługę i realizację zadań finansowanych ze środków Funduszu zapewniał Rzecznik Finansowy. Z uwagi na zgłaszane przez Rzecznika Finansowego wątpliwości prawne dotyczące dopuszczalności dokonywania wydatków z Funduszu na realizację ustawowych zadań z zakresu edukacji finansowej, Rada nie mogła podejmować decyzji związanych z dysponowaniem środkami Funduszu. Tym samym konstrukcja regulacji prawnych dotyczących

dysponowania środkami Funduszu zawartych w ustawie o Rzeczniku Finansowym wymagały zmiany w zakresie określenia podmiotu uprawnionego do dokonywania czynności formalnych i prawnych związanych z Funduszem, a także sposobu dokonywania tych czynności. Powyższe było niezbędne w celu uruchomienia środków zgromadzonych w Funduszu. W ramach nowelizacji ustawy o Rzeczniku Finansowym utworzony został Funduszu Edukacji Finansowej (FEF) jako państwowy fundusz celowy, którego zasady działania zostały określone w ustawie z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych. FEF zastąpił funkcjonujący do końca roku 2022 Fundusz. Bazując na konstrukcji ustawy o finansach publicznych przepisy nowelizujące ustawę o Rzeczniku Finansowym wskazują, że dysponentem FEF będzie minister właściwy do spraw instytucji finansowych. W zamierzeniu projektodawców zmiany zapewnią efektywne wykorzystanie środków FEF w ramach finansowania działań z zakresu edukacji finansowej, które przyczynią się do zwiększenia kompetencji finansowych społeczeństwa.

Dodatkowo w ramach nowelizacji wprowadzono zmiany w zakresie przychodów FEF. Dotychczas przychodami Funduszu były wpływy z kar nakładanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Polską Agencję Nadzoru Audytowego. W związku z wprowadzanymi zmianami FEF będzie uzyskiwał również wpływy z kar nakładanych przez Rzecznika Finansowego, które dotychczas stanowiły dochód budżetu państwa. Przy czym nowelizacja przepisów znacząco podwyższa kary nakładane przez Rzecznika Finansowego ze 100 000 zł do 1 000 000 zł oraz poszerza zakres ich stosowania.

Kolejny obszar zmian dotyczy modelu finansowania działalności Rzecznika Finansowego. Dotychczasowy model polegający na przekazywaniu opłat w postaci kwartalnych zaliczek uniemożliwiał oszacowanie przychodów Rzecznika z tego tytułu w skali roku. W konsekwencji utrudnione było planowanie działalności finansowanej z pobieranych w tym systemie opłat. W celu usprawnienia systemu pobierania opłat na finansowanie działalności Rzecznika Finansowego oraz stworzenia narzędzi szybkiego reagowania na zmiany wprowadzono przepisy zapewniające ciągłość finansowania działalności Rzecznika Finansowego i usprawnienie gospodarowania środkami finansowymi pozostającymi w jego dyspozycji poprzez:

- podniesienie do rangi ustawowej przepisów regulujących opłaty na finansowanie działalności Rzecznika i jego Biura,
- wprowadzenie rocznych, zamiast funkcjonujących dotychczas kwartalnych, deklaracji w zakresie ww. opłat,
- podniesienie wysokości opłat,
- uelastycznienie sposobu wprowadzania zmian planu finansowego Rzecznika,
- umożliwienie tworzenia funduszy własnych, tj. funduszu podstawowego i zapasowego.

Wprowadzenie proponowanych zmian ułatwi planowanie działań Rzecznika Finansowego z wyprzedzeniem jak również umożliwi lepsze wykorzystanie zasobów, którymi dysponuje Rzecznik. Składanie jednej rocznej deklaracji przez podmioty rynku finansowego pozwoli Rzecznikowi na ustalenie faktycznych przychodów już w I kwartale roku a nie tak jak dotychczas dopiero po III kwartale, co umożliwi szybsze reagowanie na zmiany i dokonanie odpowiednich zmian w planie finansowym ze znacznym wyprzedzeniem. Cyklicznie ujawnianie nieprawidłowości na rynku finansowym o masowej skali, istotnie wpływa na liczbę spraw kierowanych do Rzecznika. Tych okoliczności nie można przewidzieć na etapie konstruowania planu finansowego na określony rok budżetowy, a generują one koszty po stronie Rzecznika, które musi on ponieść na realizację zadań ustawowych. Dodatkowo wprowadzono regulacje usprawniające działania Biura Rzecznika m. in. Poprzez umożliwienie ustanawiania pełnomocników terenowych Rzecznika Finansowego spośród pracowników jego Biura. Nowelizacja w tym zakresie przyczyni się do zwiększenia dostępności korzystania z ochrony Rzecznika Finansowego w szczególności w mniejszych ośrodkach wśród osób, które mogą mieć trudności w korzystaniu ze zdalnych kanałów komunikacji.

Kolejny obszar zmian przepisów ustawy o Rzeczniku Finansowym dotyczy poszerzenia kompetencji w celu skutecznej ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Bezpośredni wpływ na zakres ochrony ma nowelizacja np. 26, która spowoduje rozszerzenie kompetencji Rzecznika Finansowego i umożliwi:

- udział we wszystkich postępowaniach cywilnych istotnych z punktu widzenia klientów podmiotów rynku finansowego, a nie tylko tych dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych,
- udział Rzecznika Finansowego w postępowaniu cywilnym po stronie pozwanego,
- udział Rzecznika Finansowego bez konieczności uzyskania zgody klienta. Z doświadczeń Rzecznika Finansowego wynika, że uzyskanie takiej zgody było nierzadko utrudnione, w niektórych przypadkach chociażby z przyczyn materialno-technicznych.

Kolejną zmianą jest wprowadzenie kompetencji Rzecznika Finansowego do wszczynania i uczestniczenia w cywilnych postępowaniach grupowych w charakterze reprezentanta grupy w rozumieniu np. 4 ust. 2a ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 446). Przy czym ww. zmiana mimo iż została wprowadzona w toku prac legislacyjnych w Sejmie w czasie II czytania w ramach nowelizacji ustawy o Rzeczniku Finansowym, to postulaty w tym zakresie były już wcześniej analizowane przez Rzecznika Finansowego.

W szczególności wskazać należy, że analogiczne zmiany znalazły się w, opiniowanym przez Rzecznika Finansowego, senackim projekcie ustawy o zmianie ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym oraz ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (druk sejmowy nr 2637). W uzasadnieniu do senackiego projektu wskazano np. że: przyznanie Rzecznikowi Finansowemu kompetencji do wytoczenia powództwa w postępowaniu grupowym w sprawach związanych z ochroną praw (interesów) konsumentów korzystających z usług podmiotów rynku finansowego jest jedną z rekomendacji, która wynika z raportu Senackiego Zespołu do spraw Spółki GetBack S.A. Przy czym podkreślono jednocześnie, że rozwiązanie to ze względu na jego abstrakcyjność i generalność pozwoli Rzecznikowi Finansowemu na inicjowanie procesów cywilnych na rzecz poszkodowanych także w innych sprawach, w których stronami były, są albo będą konsumenci i podmioty rynku finansowego.

Kolejne zmiany w zakresie kompetencji Rzecznika Finansowego wynikają z nowelizacji np. 17 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Zmiana przepisów umożliwi Rzecznikowi Finansowemu, w ramach realizacji własnych zadań, inicjować i organizować działalność edukacyjną skierowaną do wszystkich zainteresowanych odbiorców. W konsekwencji Rzecznik Finansowy będzie miał możliwość prowadzenia szeroko zakrojonych działań edukacyjno-informacyjnych służących zwiększeniu świadomości finansowej społeczeństwa bez względu na wiek, zakres korzystania z usług na rynku finansowym (lub zamiarów, planów korzystania z tych usług), czy miejsca zamieszkania. W ramach prac nad nowelizacją podkreślono, że działania edukacyjne nie powinny ograniczać się wyłącznie do informowania klientów podmiotów rynku finansowego o ich uprawnieniach, ale powinny dotyczyć szeroko rozumianych zagrożeń związanych z funkcjonowaniem rynku finansowego. Inicjatywy Rzecznika Finansowego w dziedzinie edukacji powinny stanowić adekwatną odpowiedź na współczesne wyzwania, dotyczące np. wykorzystywania innowacyjnych technologii w usługach finansowych. Dodatkowo aby zapewnić większą efektywności ochrony konsumentów na rynku usług finansowych wprowadzono zmiany, które mają umożliwić Rzecznikowi współpracę z organizacjami „trzeciego sektora” (tj. z szeroko pojętymi organizacjami typu NGO i CSO wyszczególnionymi w treści proponowanego przepisu) w celu identyfikacji i rozwiązywania problemów dotyczących konsumentów.

W sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego Rzecznik Finansowy analizował następujące projekty aktów prawnych, które miały wpływ na funkcjonowanie podmiotów rynku finansowego lub prawa i interesy klientów tych podmiotów:

Projekty ustaw i rozporządzeń:

1. projekt rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej w sprawie określenia zakresu rocznej informacji dotyczącej realizacji pracowniczych programów emerytalnych, trybu jej przekazywania organowi nadzoru oraz jej wzoru (nr 82 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Rodziny i Polityki Społecznej);
2. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczególnych zasad rachunkowości oraz sprawozdań z działalności Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (nr 489 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
3. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie sposobu sporządzania i trybu przekazywania informacji dotyczącej uczestników pracowniczych programów emerytalnych oraz jej wzoru (nr 551 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
4. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia sponsora i badacza w związku z prowadzeniem badania klinicznego wyrobu lub badania działania wyrobu medycznego do diagnostyki in vitro (nr 571 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
5. projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie deklaracji o rezygnacji z dokonywania wpłat do pracowniczych planów kapitałowych (nr 600 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
6. projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie sporządzania i przekazywania przez wybraną instytucję finansową informacji dotyczącej uczestnika pracowniczego planu kapitałowego, z którego rachunku ma zostać dokonana wypłata transferowa (nr 599 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
7. projekt ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (druk nr 2076);
8. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie dodatkowych sprawozdań finansowych i statystycznych zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji (nr 327 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
9. projekt ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UC 135);
10. projekt ustawy o Centralnej Informacji Emerytalnej (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UD 345);
11. projekt ustawy o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (druk senacki nr 608);
12. projekt ustawy o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawy o restrukturyzacji zadłużenia podmiotów prowadzących gospodarstwa rolne (druk sejmowy nr 1938);
13. projekt ustawy o zmianie ustawy o szczególnych uprawnieniach osób poszkodowanych w przypadku wyczerpania sumy gwarancyjnej ustalonej na podstawie przepisów obowiązujących przed dniem 1 stycznia 2006 r. (druk sejmowy nr 1968).

Inne akty i dokumenty prawne:

1. projekt dokumentu Informacja Rady Ministrów dla Sejmu RP o skutkach obowiązywania ustawy z dnia 25 marca 2011 r. o zmianie niektórych ustaw związanych z funkcjonowaniem systemu ubezpieczeń społecznych (Dz. U. poz. 398, z późn. Zm.) oraz ustawy z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych (Dz. U. poz. 1717);
2. prośba Ministerstwa Sprawiedliwości o przedstawienie stanowiska w kwestii wątpliwości, czy wprowadzenie bezwzględnej możliwości przekazania np. informacji o nieprzysługiwaniu lub przysługiwaniu świadczenia ubezpieczeniowego w innej wysokości niż wnioskowana np. za pośrednictwem poczty elektronicznej, w przypadku przynajmniej części klientów (np. osób starszych), nie jest rozwiązaniem zbyt daleko idącym, a przez to może stanowić nadmierne zagrożenie dla interesów konsumentów – wraz z ewentualnym rozważeniem, czy bardziej właściwym rozwiązaniem byłoby wprowadzenie formy dokumentowej jako alternatywy, np. pod warunkiem uzyskania zgody klienta na przekazanie mu powyższych informacji w tej formie, na wzór rozwiązań przyjętych w np. 9 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń;

3. projekt dyrektywy zmieniającej dyrektywę *Solvency II: first Presidency overall compromise proposal*;
4. propozycje PIU do ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK w kwestii uregulowania umowy ubezpieczenia OC posiadacza pojazdu oddanego w leasing;
5. konsultacje EIOPA w sprawie stanowiska nadzoru o praktykach różnicowania składek w ubezpieczeniach majątkowych;
6. uwagi do nowego przedmiotu w szkołach ponadpodstawowych Biznes i Zarządzanie;
7. wniosek o podjęcie inicjatywy ustawodawczej w przedmiocie ubezpieczenia obowiązkowego sprzedawców pojazdów.

Rzecznik Finansowy wniósł również propozycje zmian legislacyjnych dotyczące opłat za niespełnienie obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC.

Rzecznik Finansowy przedstawił do dyskusji wstępne propozycje zmian ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych wskazując przede wszystkim, że procedura umorzenia opłaty wskazana w Statucie Funduszu jest czasochłonna i skomplikowana. Mając powyższe na uwadze, w ocenie Rzecznika uzasadnione byłoby pewne uproszczenie ww. procedury oraz ujednolicenie przesłanek warunkujących umorzenie opłaty w całości lub w części, tak aby rozwiązania ustawowe miały przełożenie na praktykę stosowania prawa. Chodzi głównie o regulacje odnoszące się do zakresu możliwości i podstaw udzielenia bonifikaty w opłacie bądź jej umorzenia. Rzecznik kierunkowo wskazał na konieczność analizy przepisów związanych z gradacją wysokości opłaty karnej i próbą odpowiedzi na pytanie na ile można je poprawić, aby nie dochodziło do szeregu sytuacji krzywdzących, jak ma to miejsce obecnie. Kwestią wymagającą dyskusji i rozważenia jest również wysokość opłaty oraz analiza zasad jej stopniowania w zależności od czasu pozostawania bez ubezpieczenia.

W sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego Rzecznik Finansowy analizował następujące projekty aktów prawnych, które miały wpływ na funkcjonowanie podmiotów rynku finansowego lub prawa i interesy klientów tych podmiotów:

Projekty ustaw i rozporządzeń:

1. projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie wyższej wagi ryzyka dla ekspozycji zabezpieczonych hipotekami na nieruchomościach (nr 470 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
2. projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (nr 471 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
3. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie wzorów wezwań do zapisywania się na sprzedaż lub zamianę akcji spółki publicznej, sposobu i trybu składania i przyjmowania zapisów w wezwaniu oraz dopuszczalnych rodzajów zabezpieczenia (nr 521 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
4. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie przeprowadzania rachunku zabezpieczenia listów zastawnych oraz testu równowagi pokrycia i testu płynności (nr 533 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
5. projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu przeciwdziałania lichwie (druk sejmowy nr 1911);
6. projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w np. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych (nr 472 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
7. projekt ustawy o zmianie ustawy – Prawo bankowe (numer w wykazie prac legislacyjnych i programowych RM: UD 358);
8. projekt ustawy o tymczasowym sposobie ustalania stopy oprocentowania w umowach o kredyt hipoteczny ze zmienną stopą oprocentowania (druk sejmowy nr 2264);
9. projekt ustawy o zmianie ustawy o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej (druk sejmowy nr 2265);

10. projekt ustawy o ochronie kredytobiorców spłacających kredyty mieszkaniowe przed skutkami wzrostu stóp procentowych (druk sejmowy nr 2266);
11. projekt ustawy o zmianie ustawy o pomocy państwa w spłacie niektórych kredytów mieszkaniowych, udzielaniu premii gwarancyjnych oraz refundacji bankom wypłaconych premii gwarancyjnych (druk sejmowy nr 2267)
12. projekt ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (numer w wykazie prac legislacyjnych i programowych RM: UC 76);
13. projekt ustawy o działalności lombardowej (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UD362);
14. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie zawierania przez fundusz inwestycyjny zamknięty lokat, których przedmiotem są instrumenty pochodne oraz niektóre prawa majątkowe (nr 545 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
15. projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw wspierających poprawę warunków mieszkaniowych (druk sejmowy nr 2451);
16. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie wykazu holdingów (nr 510 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
17. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie postępowania z dokumentami związanymi z dokonywaniem niektórych czynności dotyczących usług finansowania społecznościowego (nr 568 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
18. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie opłat na pokrycie kosztów nadzoru nad rynkiem kapitałowym (nr 577 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
19. projektu ustawy o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz ustawy – Prawo dewizowe (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM:UD 52);
20. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowego zakresu i terminów przekazywania Komisji Nadzoru Finansowego informacji i dokumentów przez dostawców usług finansowania społecznościowego dla przedsięwzięć gospodarczych oraz wzorów raportów i sprawozdań służących do przekazywania tych informacji (nr 585 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
21. projekt ustawy o kooperatywach mieszkaniowych oraz zasadach zbywania nieruchomości należących do gminnego zasobu nieruchomości w celu wsparcia realizacji inwestycji mieszkaniowych (druk sejmowy nr 2627);
22. projekt Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie przekazywania informacji Narodowemu Bankowi Polskiemu (nr 618 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
23. projekt Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie przekazywania Narodowemu Bankowi Polskiemu danych do oceny funkcjonowania rozliczeń pieniężnych i rozrachunków międzybankowych (nr 619 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
24. projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapobieganiem kradzieży tożsamości (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UD 472).

Inne akty i dokumenty prawne:

1. wniosek legislacyjny Komisji Europejskiej rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenie (UE) nr 909/2014 w odniesieniu do dyscypliny rozrachunku, transgranicznego świadczenia usług, współpracy w zakresie nadzoru, świadczenia bankowych usług pomocniczych oraz wymogów dotyczących centralnych depozytów papierów wartościowych z państw trzecich (COM(2022)120);
2. projekt Stanowiska Rządu RP dotyczący wniosku legislacyjnego Komisji Europejskiej: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenie (UE) nr 909/2014 w odniesieniu do dyscypliny rozrachunku, transgranicznego świadczenia usług, współpracy w zakresie nadzoru, świadczenia bankowych usług pomocniczych oraz wymogów dotyczących centralnych depozytów papierów wartościowych z państw trzecich wraz z oceną skutków regulacji;
3. propozycje Komisji Europejskiej, Rady oraz Parlamentu Europejskiego dotyczące proponowanego brzmienia rozporządzenia w sprawie europejskich zielonych obligacji (2021/0191 (COD));
4. wniosek legislacyjny Komisji Europejskiej: rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenie (UE) nr 260/2012 i (EU) 2021/1230 dotyczące płatności natychmiastowych w euro (COM(2022)546, 2022/0341 (COD));
5. projekt stanowiska Rządu RP dotyczący wniosku legislacyjnego Komisji Europejskiej: rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenie (UE)

nr 260/2012 i (EU) 2021/1230 dotyczące płatności natychmiastowych w euro (COM(2022)546, 2022/0341 (COD));

6. wniosek legislacyjny Komisji Europejskiej dotyczący Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2011/83/UE w zakresie umów o usługi finansowe zawieranych na odległość oraz uchylająca dyrektywę 2002/65/WE (COM (2022) 204);
7. propozycje aktów delegowanych do rozporządzenia 2016/1011 BMR dotyczących opłat mających zastosowanie do nadzoru sprawowanego przez ESMA nad niektórymi administratorami wskaźników referencyjnych oraz przepisów proceduralnych odnoszących się do środków mających zastosowanie do nadzoru sprawowanego przez ESMA nad niektórymi administratorami wskaźników referencyjnych;
8. projekt stanowiska Rządu RP dotyczący wniosku legislacyjnego Komisji Europejskiej: projekt dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2011/61/UE i 2009/65/WE w zakresie ustaleń dotyczących przekazywania funkcji, zarządzania ryzykiem utraty płynności, sprawozdawczości nadzorczej, świadczenia usług depozytowych i powierniczych oraz udzielania pożyczek przez alternatywne fundusze inwestycyjne, wraz z załącznikami (COM(2021) 721);
9. projekt Stanowiska Rządu RP dotyczący europejskiego pojedynczego punktu dostępu ESAP;
10. projekt stanowiska Rządu RP dotyczący wniosku legislacyjnego Komisji Europejskiej: projekt rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenie (EU) 2015/760 w odniesieniu do zakresu dopuszczalnych aktywów i inwestycji, wymogów dotyczących składu portfela i dywersyfikacji, zasad zaciągania pożyczek i kredytów, środków pieniężnych oraz innych funduszy oraz w odniesieniu do wymogów dotyczących zezwoleń, polityki inwestycyjnej i warunków prowadzenia działalności w zakresie europejskich długoterminowych funduszy inwestycyjnych COM(2021) 722.

Ponadto Rzecznik Finansowy analizował:

1. projekt ustawy o zmianie ustawy o szczególnych zasadach wynagradzania osób realizujących zadania z zakresu cyberbezpieczeństwa oraz ustawy o Służbie Więziennej (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UD 390);
2. projekt ustawy o zmianie ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych oraz ustawy o finansach publicznych (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UD 306);
3. projekt ustawy o zmianie ustawy – Prawo o notariacie oraz zmianie niektórych innych ustaw (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UD 383);
4. projekt ustawy o zmianie ustawy – Kodeks cywilny, ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (druk senacki nr 754);
5. projekt ustawy o zmianie ustawy o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19;
6. projekt ustawy o obronie Ojczyzny (druk sejmowy nr 2052);
7. projekt ustawy o zmianie ustawy o obronie Ojczyzny oraz ustawy o finansach publicznych (druk sejmowy nr 2399);
8. projekt ustawy o dodatku węglowym (druk sejmowy nr 2471);
9. projekt ustawy o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz niektórych innych ustaw (druk sejmowy nr 2476);
10. projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu uproszczenia procedur administracyjnych dla obywateli i przedsiębiorców (druk sejmowy nr 2479);
11. projekt ustawy o zmianie ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym oraz ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (druk senacki nr 774);
12. projekt ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (numer w wykazie prac legislacyjnych i programowych RM: UC 15);
13. projekt ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie niektórych źródeł ciepła w związku z sytuacją na rynku paliw (druk sejmowy nr 2543);
14. projekt ustawy o polubownej działalności windykacyjnej i zawodzie windykatora (numer w wykazie prac legislacyjnych i programowych RM: UD 435);
15. projekt ustawy o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (druk nr sejmowy 2650);
16. projekt ustawy o zmianie ustawy – Kodeks karny wykonawczy (druk senacki nr 824);

17. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie środków i warunków technicznych służących do przekazywania niektórych informacji przez podmioty nadzorowane przez Komisję Nadzoru Finansowego (nr 590 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
18. projekt ustawy o zmianie ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego (numer w wykazie prac legislacyjnych i programowych RM: UC 439);
19. projekt ustawy o zmianie ustawy o kombatantach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego (druk senacki nr 839);
20. projekt ustawy o zmianie ustawy z dnia 20 maja 2021 r. o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego oraz Deweloperskim Funduszu Gwarancyjnym;
21. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie sposobu odbierania zgłoszeń naruszeń przepisów z zakresu ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, rozporządzenia 596/2014, rozporządzenia 2017/1129, rozporządzenia 575/2013, rozporządzenia 909/2014, rozporządzenia 600/2014 oraz rozporządzenia 2019/2033 (nr 469 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
22. projekt rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie wzoru zaświadczenia o upoważnieniu notariusza do dokonywania wpisów w księdze wieczystej lub wydawania notarialnych nakazów zapłaty (nr A487 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Sprawiedliwości);
23. projekt rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie warunków technicznych dokonywania wpisów do ksiąg wieczystych przez notariuszy (nr A488 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Sprawiedliwości);
24. projekt rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie określenia minimalnej funkcjonalności oraz warunków organizacyjno-technicznych funkcjonowania systemu teleinformatycznego, przy pomocy którego notariusz może wydać notarialny nakaz zapłaty (nr A489 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Sprawiedliwości);
25. projekt rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie określenia wzorów formularzy dotyczących notarialnego nakazu zapłaty oraz sposobu i miejsca ich udostępniania (nr A490 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Sprawiedliwości);
26. projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na tym rynku (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UD235);
27. projekt rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki zmieniającego rozporządzenie w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół (nr 169 z wykazu prac legislacyjnych Ministra Edukacji i Nauki);
28. projekt rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki zmieniającego rozporządzenie w sprawie podstawy programowej kształcenia ogólnego dla liceum ogólnokształcącego, technikum oraz branżowej szkoły II stopnia (nr 168 z wykazu prac legislacyjnych Ministra Edukacji i Nauki);
29. projekt rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki zmieniającego rozporządzenie w sprawie podstawy programowej wychowania przedszkolnego oraz podstawy programowej kształcenia ogólnego dla szkoły podstawowej, w tym dla uczniów z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu umiarkowanym lub znacznym, kształcenia ogólnego dla branżowej szkoły I stopnia, kształcenia ogólnego dla szkoły specjalnej przysposabiającej do pracy oraz kształcenia ogólnego dla szkoły policealnej (nr 167 z wykazu prac legislacyjnych Ministra Edukacji i Nauki);
30. projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie deklaracji o wysokości opłaty na finansowanie działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura oraz sposobu nadania dostępu do systemu teleinformatycznego, za pośrednictwem którego jest składana (nr 646 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
31. projekt ustawy o zmianie ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym oraz niektórych innych ustaw (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UC139);
32. projekt ustawy o zmianie ustawy o transporcie drogowym (druk senacki nr 891);
33. projekt ustawy o zapewnianiu spełniania wymogów dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UC119);
34. projekt ustawy o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych RM: UD317, druk sejmowy nr 2703, druk senacki nr 2828).

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

Rzecznik Finansowy prowadził stałe działania komunikacyjne, których celem jest bieżące informowanie o działalności urzędu, w szczególności komunikowanie kluczowych działań podejmowanych na rzecz ochrony klientów rynku finansowego. Podejmowane również były różnorodne działania z zakresu edukacji finansowej, mające na celu redukcję asymetrii informacyjnej na rynku oraz zwiększanie świadomości obywateli co do kluczowych mechanizmów kształtujących rynki finansowe, wpływających na ich osobistą sytuację majątkową.

Istotną rolę w polityce informacyjnej pełniły działania ostrzegawcze, prewencyjne i edukacyjne. Publikowane materiały edukacyjne, prowadzone webinaria, a także zainicjowane akcje edukacyjne przeprowadzane w różnych miejscowościach w Polsce służą realizacji misji edukacyjnej Rzecznika.

6.1 Komunikacja w mediach społecznościowych i mediach tradycyjnych

Rzecznik Finansowy w 2022 r. rozwinął kanały komunikacji z odbiorcami, również z wykorzystaniem mediów społecznościowych. Głównym celem takich działań było dotarcie z informacjami na temat możliwości uzyskania wsparcia Rzecznika Finansowego w przypadku sporu z instytucją finansową oraz uświadamianie klientom ich uprawnień. Publikacje dotyczyły również bieżących informacji, ostrzeżeń oraz materiałów edukacyjnych.

O zapotrzebowaniu na taki sposób komunikacji świadczy ciągły wzrost grupy zainteresowanych – obserwatorów profilu Rzecznika Finansowego na Facebooku, których stan na koniec 2022 r. wynosił 16500. Warto podkreślić, że ten wzrost został osiągnięty dzięki organicznej publikacji interesujących treści, które były następnie udostępniane przez użytkowników innym osobom. W ten sposób kolejni użytkownicy powiększali grono obserwatorów. Do tej grupy należy doliczyć 1000 obserwujących profil Rzecznika Finansowego na portalu LinkedIn oraz grono 650 obserwujących na Twitterze. W drugim półroczu 2022 r. dzięki aktywnej i merytorycznej komunikacji na tych dwóch portalach Rzecznik Finansowy zyskał sporo grono obserwujących. LinkedIn oraz Twitter to kanały o dużym potencjale rozwoju, które w kolejnych kwartałach będą uzupełniane o ciekawe, przyciągające uwagę materiały. Bieżące informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego są dostępne na stronie internetowej www.rf.gov.pl.

Przedstawiciele Biura Rzecznika Finansowego są również częstymi gośćmi mediów tradycyjnych, gdzie objaśniają interesujące zagadnienia oraz informują o prawach klientów instytucji finansowych. Wypowiedzi naszych ekspertów pojawiały się w mediach ogólnopolskich, regionalnych, wydawnictwach specjalistycznych, ekonomicznych. W ten sposób informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego i praw konsumentów docierają do różnych grup odbiorców.

Ponadto, w celu zwiększenia świadomości obywateli co do zakresu działalności Rzecznika przeprowadzona została kampania informacyjną w mediach tradycyjnych – największych tygodnikach opinii, a także w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim oraz dziennikach regionalnych. Pozwoliło to na dotarcie z informacją o działalności Rzecznika Finansowego do znaczącej grupy Polaków.

6.2 Inicjatywy edukacyjne

Rzecznik Finansowy w 2022 roku uczestniczył w wielu inicjatywach o charakterze edukacyjnym. Ich adresatami były szerokie grupy odbiorców usług finansowych. Głównym celem tych działań było uświadamianie roli Rzecznika Finansowego w systemie ochrony klientów usług finansowych oraz sygnalizowanie stwierdzonych nieprawidłowości.

Webinaria

W ramach działań edukacyjnych Biuro Rzecznika Finansowego zrealizowało cykl spotkań online poświęconych tematyce finansów osobistych, skierowanych zarówno do klientów podmiotów rynku finansowego jak i do profesjonalistów zawodowo związanych z rynkiem finansowym i konsumenckim (rzecznicy konsumentów, prawnicy, doradcy podatkowi, edukatorzy finansowi, np.) To właśnie dla nich przygotowane były specjalnie dedykowane spotkania, o poszerzonym zakresie wiedzy specjalistycznej i eksperckiej, którą mogli dalej wykorzystywać w swojej pracy.

Tradycyjnie kluczowym partnerem dla Rzecznika Finansowego są powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów oraz inne podmioty świadczące nieopłatne porady klientom podmiotów rynku finansowego. Podczas tych webinarów eksperci Rzecznika Finansowego omawiali kwestie najistotniejsze z punktu widzenia bieżącej pracy powiatowych i miejskich rzeczników konsumenta. Ich udział jest o tyle ważny, że informacje, które zdobędą na spotkaniu z ekspertem RF, są przez nich używane w ich pracy jako rzeczników konsumenta i w ten sposób wpływ edukacyjny webinarów organizowanych przez RF rozszerza się zdecydowanie poza grono osób uczestniczących w spotkaniach w dniu ich realizacji.

Wraz z każdym spotkaniem zwiększała się liczba uczestników zainteresowanych tematami poruszonymi podczas spotkań z ekspertami z BRF oraz tą formą edukacji. Obecnie w bazie kontaktów na indywidualnym koncie BRF na platformie webinarowej Clickmeeting znajduje się 1799 kontaktów do osób (klientów podmiotów finansowych, profesjonalistów), które wyraziły zainteresowanie przyszłymi wydarzeniami edukacyjnymi organizowanymi przez BRF i wyraziły zgodę na użycie ich adresów mailowych do informowania o kolejnych działaniach i spotkaniach online. Wszystkie spotkania były również wspierane komunikacją w mediach społecznościowych Rzecznika Finansowego, co miało na celu ich promocję i rozpropagowanie.

W 2022 r. przeprowadzono 8 webinarów online. Średnio w jednym webinarze uczestniczyło 178 słuchaczy:

1. Jak zachować bezpieczeństwo podczas płatności online?
2. Odszkodowania po wichurach, huraganach, powodziach i podtopieniach.
3. Pozasądowe rozwiązywanie sporów na rynku bankowo-kapitałowym.
4. Ubezpieczenia turystyczne – rozsądny wybór.
5. Ubezpieczenia dzieci i młodzieży szkolnej: grupowo czy indywidualnie?
6. Likwidacja szkód z ubezpieczeń podróży – najczęstsze problemy.
7. ADR – Postępowanie polubowne przed Rzecznikiem Finansowym jako pozasądowy sposób rozwiązywania sporów na rynku finansowym.
8. Spłata kredytu przed terminem. Kredyt konsumencki. Kredyt hipoteczny

Dzień Otwarty Notariatu

Biuro Rzecznika Finansowego, Krajowa Rada Notarialna i rady izb notarialnych zorganizowali w listopadzie 2022 r. Dzień Otwarty Notariatu 2022 – ogólnopolską akcją edukacji prawnej, która odbyła się pod hasłem „Porozmawiaj z notariuszem, jak zadbać o swój majątek. Bo warto zaufać profesjonalistom”.

Już po raz drugi notariuszom w czasie Dnia Otwartego Notariatu towarzyszyli eksperci z Biura Rzecznika Finansowego, którzy odpowiadali na pytania z zakresu finansów osobistych i ubezpieczeń. Nowością był dyżur ekspertów Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Rzecznika Finansowego, którzy przedstawili zalety i możliwości polubownych rozstrzygnięć w sporach z instytucjami finansowymi.

Zaangażowanie w ramach konferencji:

- Rzecznik Finansowy był współorganizatorem konferencji ESG in Fintech, zorganizowanej przez Fundację na rzecz innowacji FinTech Polska. W trakcie wydarzenia miało miejsce wystąpienie Zastępcy Rzecznika oraz dyskusja ekspercka – obie poświęcone ochronie nabywców

instrumentów finansowych związanych
ze zrównoważonymi finansami;

- Rzecznik Finansowy był partnerem jubileuszowego Kongresu Regulacji Rynków Finansowych FinReg 2022. Konferencja, której organizatorem był Instytut Allerhanda odbyła się w dniach 12-13 października 2022 r. Przedstawiciele Rzecznika Finansowego wzięli udział w dwóch panelach, w tym „Stabilność finansowa oczami rynku i klienta usług finansowych”;
- Przedstawiciele Rzecznika w ramach konferencji „Nowy kształt rynku kredytów mieszkaniowych” uczestniczyli w dyskusji okrągłego stołu poświęconej tematowi relacji banków z kredytobiorcami hipotecznymi, zwłaszcza prawom konsumenta i ochronie klientów sektora finansowego, oraz edukacji finansowej;
- Rzecznik Finansowy objął patronatem konferencję „Konsument na rynku usług finansowych”, na której przedstawiciel Rzecznika Finansowego wygłosił prelekcję pt. „Odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje płatnicze”;
- Przedstawiciel Rzecznika Finansowego wzięł udział w panelu dyskusyjnym pt. „Silniejsza ochrona konsumenta na rynku finansowym – Antylichwa 3.0 i dyrektywa CCD2” w ramach Kongresu Prawa Bankowego i Technologii Finansowych;
- Rzecznik Finansowy udzielił patronatu II Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej „Nieodpłatna pomoc prawa w dobie pandemii – wnioski de lege lata i de lege ferenda”. W ramach wydarzenia przedstawiciel Rzecznika Finansowego wygłosił prelekcję pt. „Nieodpłatna pomoc prawna świadczona przez Rzecznika Finansowego z uwzględnieniem działań pomocowych na rzecz uchodźców z Ukrainy”;
- Rzecznik Finansowy udzielił również patronatu II Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej pt. „Przedsiębiorca w dobie kryzysu – problemy i wyzwania”. Przedstawiciel Rzecznika wygłosił na wydarzeniu prelekcję pt. „Status prawny konsumenta i przedsiębiorcy – kryteria odrębności”;
- Patronat został również przyznany Kongresowi Aglomeracji Lokalnych;
- Przedstawiciele Rzecznika Finansowego wzięli udział w konferencji V Forum Wizja Rozwoju, w ramach którego wzięli udział w panelach dyskusyjnych jak również promowali działalność Biura Rzecznika Finansowego w ramach całodziennego stanowiska informacyjnego.

Akcja edukacyjna w Łańcucie

W październiku 2022 r. Rzecznik Finansowy zorganizował cykl spotkań dla mieszkańców powiatu łańcuckiego.

Dla uczniów sześciu szkół średnich zorganizowano warsztaty. Uczniowie mieli okazję do sprawdzenia swojej wiedzy poprzez udział w quizie oraz warsztatach z pisania reklamacji. Zdobyli wiedzę o niebezpieczeństwach, jakie mogą napotkać dokonując transakcji płatniczych, a także o sposobach unikania zagrożeń. Dla mieszkańców Łańcuta i okolic odbyły się wykłady otwarte w Miejskim Domu Kultury w Łańcucie oraz Ośrodku Opieki Diennej „Pogodny Senior” w Wysokiej. Uczestnicy spotkań zapoznali się z działalnością Rzecznika Finansowego oraz zdobyli wiedzę na temat wsparcia, jakie mogą uzyskać od Rzecznika, zarówno w obszarze interwencyjnym, jak i poprzez polubowne rozwiązywanie sporów.

Seniorzy otrzymali wiele cennych informacji na temat uprawnień, które przysługują im w związku z zaciąganiem kredytami i sposobów ochrony ich interesów w sporze z instytucjami finansowymi.

Eksperti z Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów poruszyli tematy z zakresu systemu pomocy i wsparcia organizowanego przez Rzecznika Finansowego dla klientów będących w sporze z podmiotami rynku finansowego.

Udział w Narodowej Radzie Rozwoju

Posiedzenie Rady np. Społecznych Narodowej Rady Rozwoju organizowane przez Kancelarię Prezydenta RP. Przedstawiciel Rzecznika uczestniczył w debacie pt. „Wspieranie działalności organizacji społecznych działających na rzecz ochrony konsumentów”.

Współpraca z Komisją Europejską

Współpraca z Komisją Europejską (Przedstawicielstwem w Polsce) – organizacja spotkania sieci i punktów informacyjnych, na których omówiono wyzwania związane z edukacją i komunikacją społeczną w perspektywie Komisji Europejskiej oraz Rzecznika Finansowego.

Udział w Global Money Week

Rzecznik Finansowy współpracował również z KNF w ramach Global Money Week – przygotowano i udostępniono np. scenariusze lekcji i innych zajęć dydaktycznych z zakresu finansów.

6.3 Badanie społeczne

Na zlecenie Rzecznika Finansowego zostało zrealizowane badanie opinii publicznej, w ramach którego zapytano Polaków o ich sytuację finansową, ocenę działań wspierających kredytobiorców i oczekiwanych działań administracji w obszarze rynku kredytów hipotecznych.

W dniu 22 grudnia 2022 r. zorganizowany został panel z udziałem ekspertów gospodarczych, przedstawicieli administracji publicznej oraz innych uczestników sektora finansowego. Wyniki niniejszego badania i konkluzje z nich płynące omówiono w kontekście poszerzonych kompetencji Rzecznika Finansowego i potencjalnych projektów, które mogą zostać podjęte w ramach inicjatyw Rzecznika Finansowego.

Wyniki badań oraz wnioski z dyskusji zostały zawarte w raporcie podsumowującym projekt. Zawiera on szczegółowy opis najważniejszych wyników badań opinii publicznej, a także wybrane komentarze eksperckie, przedstawione podczas konferencji w grudniu 2022 roku. W końcowej części raportu zawarto także stosowne wnioski.

7 Podsumowanie i wnioski zawierające uwagi o stanie przestrzegania prawa regulującego interesy klientów podmiotów rynku finansowego

Rok 2022, w związku z istotnymi wyzwaniami dla sektora finansowego (wojna na Ukrainie, intensyfikacja sporów na rynku kredytów hipotecznych), jak również zmianą na stanowisku Rzecznika Finansowego w grudniu 2021 r., cechował się dużą dynamiką w zakresie działalności Biura Rzecznika Finansowego.

Podobnie jak w latach ubiegłych sygnały dotyczące naruszeń przekazywane przez klientów w indywidualnych sprawach były źródłem cennej wiedzy dla prowadzonych przez Rzecznika działań analitycznych oraz działań podejmowanych na rzecz ogółu klientów, które opisane zostały szczegółowo w sprawozdaniu.

W opinii Rzecznika podjęte działania, zarówno w obszarze działalności skierowanej na poprawę sytuacji ogółu klientów, jak również pomocy w indywidualnych sprawach, pozwoliły na skuteczną realizację strategii ciągłej optymalizacji procesów związanych ze wsparciem klientów rynku finansowego przy jednoczesnym przyspieszeniu reakcji na problemy przez nich sygnalizowane. Synergia działań w tych dwóch obszarach przyczynia się do wczesnej detekcji zagrożeń na rynku finansowym i pozwala na efektywne przeciwdziałanie im oraz niwelowanie ich negatywnych rezultatów.

Jednocześnie, Rzecznik Finansowy kontynuował i intensyfikował działania w zakresie edukacji finansowej – zarówno klientów, jak i podmiotów sektora finansowego – z uwagi na utrzymujący się wciąż niezadowalający poziom świadomości uczestników rynku. Podejmowane w tym zakresie działania mają w opinii pracowników Biura Rzecznika Finansowego charakter prewencyjny, pozwalając w wielu przypadkach prawidłowo oszacować ryzyko konkretnych działań i uniknąć działań mogących skutkować sporami.

Obszar klienta rynku bankowo-kapitałowego

Jednym z głównych wyzwań była sytuacja związana z napływem uchodźców z Ukrainy. Powstała konieczność zapewnienia uchodźcom co najmniej podstawowych i bezpiecznych usług bankowych, takich jak rachunek płatniczy, instrument płatniczy do rachunku, wsparcia finansowego, niezbędnego w obliczu trwającego konfliktu zbrojnego. Niezwykle istotne było także zapewnienie uchodźcom ochrony przed działaniami niezgodnymi z prawem.

W ramach wsparcia uchodźców z Ukrainy Rzecznik Finansowy monitorował i analizował problemy uchodźców zgłaszane np. poprzez poradnictwo mailowe w języku ukraińskim. Zdiagnozowane problemy i propozycje zawarł w Stanowisku Rzecznika Finansowego oraz w wystąpieniach kierowanych do banków, instytucji pożyczkowych oraz instytucji zrzeszających te podmioty. Rzecznik postulował w szczególności:

- zapewnienie przejrzystej obsługi klienta również w języku ukraińskim,
- uproszczenie procedur wymaganych do otwarcia rachunku płatniczego,
- dostosowanie kosztów kredytu konsumenckiego i pożyczek (w szczególności wysokość RRSO i prowizji) do trudnej sytuacji materialnej Uchodźców z Ukrainy
- rozważenie przez banki czasowego odstąpienia od pobierania opłat za wykonywanie transakcji płatniczych na rzecz beneficjentów z siedzibą na terytorium Ukrainy.

Kompleksowe zaadresowanie działań wspierających uchodźców oraz współpraca z instytucji chroniącymi konsumenta, sektorem bankowym i pozabankowym zaowocowała istotnym dostosowaniem świadczonych usług do specyficznej sytuacji uchodźców. Rzecznik przeprowadził również w mediach społecznościowych kampanię ostrzegawczą w języku ukraińskim o zagrożeniach związanych z korzystaniem z bankowości w tym kradzieży tożsamości oraz o zasadach bezpiecznego korzystania z usług bankowych.

Kolejnym istotnym czynnikiem determinującym działalność Rzecznika było wprowadzenie tzw. wakacji kredytowych. Rzecznik Finansowy stał się pierwszym kontaktem dla osób poszukujących wsparcia poprzez uruchomienie dedykowanej skrzynki mailowej i infolinii. W początkach funkcjonowania wsparcia o pomoc w formie mailowej zwracało się około 300 osób dziennie, a w ramach dedykowanej Infolinii obsługiwano do 160 połączeń dziennie. W sumie w ramach uruchomionej skrzynki „wakacje kredytowe” 1642 osoby otrzymały pomoc, a 9472 uzyskały pomoc ekspertów w formie porady telefonicznej. Rzecznik Finansowy udostępnił również formularz wniosku o wakacje kredytowe, zamieścił komunikat informujący jak skutecznie złożyć wniosek oraz opracował „FAQ. Pytania i odpowiedzi”. W ramach monitoringu sposobu realizacji ustawy przez kredytodawców na bieżąco analizowano informacje uzyskiwane od klientów kontaktujących się z Biurem Rzecznika Finansowego. Z uwagi na skalę zgłaszanych nieprawidłowości Rzecznik podjął działania z urzędu, które miały na celu analizę wypełniania przez kredytodawców obowiązków określonych w ustawie pod kątem ewentualnego naruszania praw lub interesów klientów podmiotów rynku finansowego – m.in. prowadzono szeroką korespondencję z bankami, o naruszeniach poinformowano również Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zwracając się z wnioskiem o zbadanie sprawy.

Rzecznik uczestniczył w dyskursie związanym z roszczeniami kierowanymi przez banki i kredytobiorców związanymi z nieważnością umów kredytu waloryzowanego. W szczególności był aktywnym uczestnikiem postępowania przez Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie C-520/21 dotyczącej dopuszczalności żądania przez kredytodawców wynagrodzenia za korzystanie ze środków pieniężnych udostępnionych kredytobiorcom przez bank po unieważnieniu umowy kredytu (tzw. wynagrodzenie za korzystanie z kapitału). W opinii z dnia 16 lutego 2023 r. Rzecznik Generalny TSUE przedstawił w sprawie C-520/21 wnioski zbieżne z poglądami Rzecznika Finansowego przedstawionymi w sprawie.

Rzecznik Finansowy przedstawił istotny pogląd w 29 sprawach dotyczących możliwości dochodzenia przez strony umowy kredytu wynagrodzenia za korzystanie z kapitału i przyłączył się do kilku powództw wywodzonych z nieważności umów kredytowych. W opinii Rzecznika Finansowego kwestia wynagrodzenia za korzystanie z kapitału jest tematem, który będzie w dalszych latach wpływał na relacje pomiędzy kredytobiorcami i bankami.

Rzecznik Finansowy zainicjował dyskusję dotyczącą charakteru prawnego umowy kredytu bankowego, tj. tego, czy jest to umowa wzajemna czy dwustronnie zobowiązująca ale niewzajemna. W dniu 5 lipca 2022 r. zwrócił do Sądu Najwyższego o podjęciu uchwały w przedmiotowej sprawie. Z sygnałów kierowanych do Rzecznika wynika, że banki masowo powołują się na prawo zatrzymania świadczenia pieniężnego klienta w przypadku sporu z konsumentem na tle kredytów indeksowanych i denominowanych do waluty obcej. Przyjęcie stanowiska prezentowanego przez Rzecznika w powołanym wniosku i uznanie, że umowa kredytu bankowego jest umową zobowiązującą ale niewzajemną wyłącza możliwość skutecznego podnoszenia zarzutu zatrzymania przez banki.

Rok 2022 w działalności Rzecznika był okresem, w którym klienci zgłaszali naruszenia ustawy o usługach płatniczych, a dotyczących nieautoryzowanych transakcji. Ilość interwencji klientów kierowanych do Rzecznika Finansowego (2539), jak i wysokość roszczeń sugeruje, iż nie wszystkie funkcjonujące na polskim rynku banki rzetelnie dostosowały swoje procedury do stanu prawnego obowiązującego od dnia wejścia w życie zmian związanych z implementacją dyrektywy PSD II.

Mając na uwadze powyższe, Rzecznik zwrócił się do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o zbadanie, czy opisane zachowanie banków krajowych może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Efektem wystąpienia było postawienie przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów 5 bankom.

Istotny zakres interwencji obejmowała restrukturyzacja Getin Noble Banku S.A. W dniu 5 października 2022 r. uruchomiono dedykowaną Infolinię (267 porad telefonicznych) oraz poradnictwo mailowe. Rzecznik Finansowy odpowiadał na bieżąco na wpływające do biura zapytania oraz wnioski o podjęcie postępowania interwencyjnego. Początkowo najczęstszym sygnalizowanym Rzecznikowi zagadnieniem była kwestia zaskarżenia decyzji o przymusowej restrukturyzacji. Obligatariusze byli informowani o przysługujących im uprawnieniach i terminach zaskarżenia. Rzecznik Finansowy wystąpił do domu maklerskiego Noble Securities S.A. oferującego obligacje Getin Noble Bank S.A. z żądaniem wyjaśnienia okoliczności związanych z oferowaniem, sprzedażą i ryzykiem inwestowania w obligacje. Sprawy te są w toku, a uzyskanie odpowiedzi pozwoli na podjęcie decyzji co do rodzaju dalszych działań.

Obszar klienta rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2022 r. zakończyło się jedno postępowanie z powództwa Rzecznika Finansowego, w którym przedmiotem pozwu było żądanie zaniechania stosowania praktyk rynkowych odzwierciedlających mechanizm różnicowania sposobu szacowania wysokości szkody w zależności od tego, czy zachodzi przypadek szkody częściowej czy całkowitej (dot. Umowy ubezpieczenia autocasco). Postępowanie zakończyło się zawarciem ugody sądowej z podmiotem rynku finansowego, których postanowienia w ocenie Rzecznika przyczynią się do wzmocnienia ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego w omawianym obszarze. Odnotowano również, że podmioty rynku finansowego dokonały zmian w warunkach oferowanych ubezpieczeń autocasco, w zakresie budzącym wątpliwości Rzecznika Finansowego.

Dodać należy, iż w roku sprawozdawczym w dalszym ciągu w toku pozostawały także dwa postępowania z powództwa Rzecznika. Pierwsze wytoczone wobec dwóch podmiotów rynku

finansowego w sprawie nieuczciwej praktyki przy konstruowaniu i oferowaniu umowy ubezpieczenia na życie stanowiącej zabezpieczenie spłaty pożyczki udzielanej przez jeden z podmiotów, przejawiającej się w dezinformacji na temat zakresu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej. Drugie z wytoczonych powództw dotyczy umowy ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, którego aktywa stanowią certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych (FIZ), charakteryzujące się wysokim ryzykiem inwestycyjnym.

Na płaszczyźnie działalności kierowanej w interesie ogółu klientów rynku ubezpieczeniowego, Rzecznik koncentrował się również na popieraniu wniosku o podjęcie przez Sąd Najwyższy w sprawie (III CZP 7/22). Rezultatem działań jest uchwała Sądu Najwyższego, w której Sąd Najwyższy potwierdził, że zakres odpowiedzialności gwarancyjnej z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje również szkody wyrządzone w wyniku pracy urządzenia zamontowanego w pojeździe także wtedy, gdy w chwili wyrządzenia szkody pojazd nie pełnił funkcji komunikacyjnej.

W roku 2022 Rzecznik zdecydował się złożyć jeden wniosek do Sądu Najwyższego. Zakres zapytania skierowanego do Sądu Najwyższego przez Rzecznika Finansowego ma na celu kompleksowe rozstrzygnięcie przez Sąd Najwyższy wyjątkowo istotnej kwestii prawnej dla likwidacji szkód komunikacyjnych z obowiązkowego ubezpieczenia OC ppm. Podjęcie przez Sąd Najwyższy uchwały z wniosku Rzecznika Finansowego, będzie miało wyjątkowo istotne znaczenie w zakresie problematyki likwidacji szkód komunikacyjnych z ubezpieczenia OC komunikacyjnego, która na przestrzeni ostatnich kilku lat mocno przybrała na sile.

Interwencja Rzecznika, podjęta w związku z nieuwzględnieniem roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego doprowadziła do dobrowolnej zmiany stanowiska podmiotu rynku finansowego na korzyść klienta w 26,7 % zakończonych spraw. W roku sprawozdawczym Rzecznik odnotował wpływ 8833 wniosków o podjęcie działań interwencyjnych. W zakresie poradnictwa mailowego i telefonicznego - w 2022 r. odnotowano 3513 zapytań mailowych, natomiast liczba udzielonych porad telefonicznych w 2022 r. osiągnęła liczbę 5552. W roku sprawozdawczym do Rzecznika Finansowego wpłynęły 189 wnioski o wydanie istotnego poglądu w obszarze ubezpieczeniowo-emerytalnym, z czego wnioski wydano w 111 sprawach. W 2022 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 27 wniosków o skierowanie skargi nadzwyczajnej w sprawach o tematyce ubezpieczeniowo-emerytalnej w trybie np. 89 ustawy o Sądzie Najwyższym. W 13 przypadkach odmówiono skierowania skargi nadzwyczajnej, bądź to z uwagi na brak właściwości Rzecznika, bądź też brak występowania przesłanek prawnych, natomiast 14 spraw pozostawało na etapie analizy formalnej i merytorycznej. Skierowano natomiast 3 skargi nadzwyczajne z wniosków z lat ubiegłych. W omawianym okresie sprawozdawczym w ramach tematyki ubezpieczeniowo-emerytalnej zrealizowano 4 webinaria poświęcone różnym aktualnym problemom usług ubezpieczeniowych.

Dodatkowo w ramach omawianych działań w okresie sprawozdawczym przygotowano prewencyjnie i proaktywnie celem wyeliminowania ryzyka naruszeń praw klientów na rynku usług finansowych 7 opracowań, w których szczegółowo omówione zostały najczęściej występujące problemy przy likwidacji szkód z ubezpieczeń OC p.p.m. Wychodząc naprzeciw pojawiającym się sezonowo problemom ubezpieczonych i poszkodowanych, opublikowano na stronach internetowych Rzecznika 4 poradniki na temat różnych aspektów praktyki ubezpieczeniowej. Rzecznik wystąpił z inicjatywą mającą na celu zmianę ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, wskazując przede wszystkim, że regulacje odnoszące się do zakresu możliwości i podstaw umorzenia opłaty za brak ubezpieczenia OC wymaga poprawy, aby nie dochodziło do szeregu sytuacji krzywdzących, jak ma to miejsce obecnie.

Obserwacje problemów konsumenckich na rynku ubezpieczeniowo-emerytalnym w ujęciu produktowym, dokonywane w 2022 r., podobnie jak w uprzednich okresach, wskazują, że nadal do najczęstszych problemów należą te związane z likwidacją szkód komunikacyjnych. Wśród nich na plan pierwszy wysuwają się problemy w likwidacji szkód z ubezpieczenia OC p.p.m. Sprawy o tej tematyce

dominują we wszystkich obszarach aktywności Rzecznika, których celem jest wsparcie klientów w ich indywidualnych sprawach, a zatem i w postępowaniach interwencyjnych i w poradnictwie. Jedyny wyjątek stanowią tu wnioski o przedstawienie przez Rzecznika oświadczenia zawierającego istotny pogląd dla sprawy. Tu wzorem lat ubiegłych dominuje bowiem problematyka związana z umowami ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, tzw. „polisolokat”.

Znaczną liczbę problemów klientów zakładów ubezpieczeń generowały również ubezpieczenia chorobowe i wypadkowe, ubezpieczenia mienia (mieszkań/domów), czy też inne niż OC p.p.m. i OC rolnika, dobrowolne i obowiązkowe ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. W tej grupie dominowały spory dotyczące zarówno samego zakresu odpowiedzialności, jak i prawidłowości ustalania wysokości należnych świadczeń.

Obszar pozasądowego rozwiązywania sporów

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.

Średni czas procedowania wniosków z roku 2022 uległ skróceniu do 125 dni (zakładany przepisami termin wynosi 90 od dnia wpływu kompletnego wniosku). Na podstawie powyższych danych, a także zważając na zmiany ustawowe usprawniające procedurę, można prognozować, że w roku 2023 utrzyma się tendencja skracania średniego czasu postępowania. Powyższa prognoza zakłada jednocześnie zbliżony wpływ wniosków oraz brak 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. Rzecznik Finansowy odnotował utrzymujący się począwszy od 2019 r., a jeszcze bardziej symptomatyczny od 2020 r., spadek liczby wniosków o przeprowadzenie postępowania polubownego. 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 niski 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. Podejście takie wydaje może być właśnie wynikiem braku dostatecznej wiedzy na temat zasad i przebiegu postępowania pozasądowego oraz jego zalet.