

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA
FINANSOWEGO W 2020 R. ORAZ UWAGI O STANIE
PRZESTRZEGANIA PRAWA I INTERESÓW
KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO**

I

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI W 2020 R.
FINANSOWANEJ ZE ŚRODKÓW FUNDUSZU
EDUKACJI FINANSOWEJ WRAZ Z INFORMACJĄ O
WYKORZYSTANIU ŚRODKÓW FUNDUSZU**

Warszawa, marzec 2021 r.

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

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

Spis treści

Wprowadzenie	6
1. Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego	15
2. Podejmowane przez Rzecznika interwencje i udzielane porady	20
2.1. Wnioski o podjęcie interwencji	20
2.1.1. Wnioski o podjęcie interwencji klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	21
2.1.2. Wnioski klientów podmiotów rynku bankowo – kapitałowego	29
2.1.3. Działania dyscyplinujące wobec podmiotów	32
2.2. Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych	35
2.2.1. Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowego	35
2.2.2. Porady w sprawach dotyczących rynku emerytalnego	40
2.2.3. Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego	40
2.3. Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną	42
2.3.1. Informacje w sprawach rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	42
2.3.2. Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego	44
3. Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami	46
3.1. Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów	46
3.2. Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami	46
3.3. Informacje dotyczące wpływających wniosków o pozasądowego rozwiązanie sporu	50
3.3.1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym	50
3.3.2. Sprawy zakończone	54
3.4. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu	60
3.5. Średni czas trwania postępowania	62
3.6. Dane liczbowe	64
3.7. Istotne problemy produktowe	65
4. Wsparcie klientów podmiotów rynku finansowego na etapie postępowań sądowych	69
4.1. Przedstawienie przez Rzecznika Finansowego oświadczenia zawierającego istotny pogląd w sprawie	69

4.1.1 Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	70
4.1.2. Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego	73
4.2. Wniesienie przez Rzecznika Finansowego Skargi Nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego	74
4.2.1. Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego – Skarga nadzwyczajna.....	75
4.2.2. Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego – Skarga nadzwyczajna	78
4.3. Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym (wytroczenie powództwa, udział w sprawie sądowej).....	81
4.3.1. Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym – rynek ubezpieczeniowo-emerytalny ..	81
4.3.2. Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym – rynek bankowo-kapitałowy	83
5. Inicjatywy i działania Rzecznika o charakterze systemowym zmierzające do zapewnienia należytej ochrony klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego	88
5.1. Wnioski do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej na celu rozstrzygnięcie rozbieżności występujących w orzecznictwie sądów	88
5.2. Opracowania analityczne i komunikaty oraz ostrzeżenia dotyczące obserwowanych problemów klientów podmiotów rynku finansowego	93
5.3. Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana z ochroną klientów.	102
5.3.1. Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana między innymi z ochroną klientów rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego	102
5.3.2. Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana między innymi z ochroną klientów rynku bankowo-kapitałowego.....	104
5.4. Udział w pracach legislacyjnych	108
5.5. Współpraca międzynarodowa.....	114
6. Działania informacyjno-edukacyjne Rzecznika w obszarze ochrony klientów podmiotów rynku finansowego	116
6.1 Komunikacja w mediach społecznościowych i mediach tradycyjnych	116
6.2 Inicjatywy edukacyjne	118
7. Fundusz Edukacji Finansowej.....	121
Podsumowanie i wnioski zawierające uwagi o stanie przestrzegania prawa regulującego interesów klientów podmiotów rynku finansowego	127

Wprowadzenie

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

Zadania Rzecznika Finansowego

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

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

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

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

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

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

Środki Funduszu Edukacji Finansowej przeznacza się na finansowanie edukacji finansowej obywateli, w szczególności: opracowywanie strategii edukacji finansowej i monitorowanie jej realizacji, organizację kampanii edukacyjnych i informacyjnych

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

Finansowanie działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura

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

W 2020 r. przychody Rzecznika Finansowego wyniosły 27 924 249,67 zł, z czego 99% stanowiły wpłaty podmiotów rynku finansowego. Pozostałe przychody pochodzą z wpłat z tytułu pozasądowego rozwiązywania sporów, odsetek i przychodów z tytułu obsługi Funduszu Edukacji Finansowej.

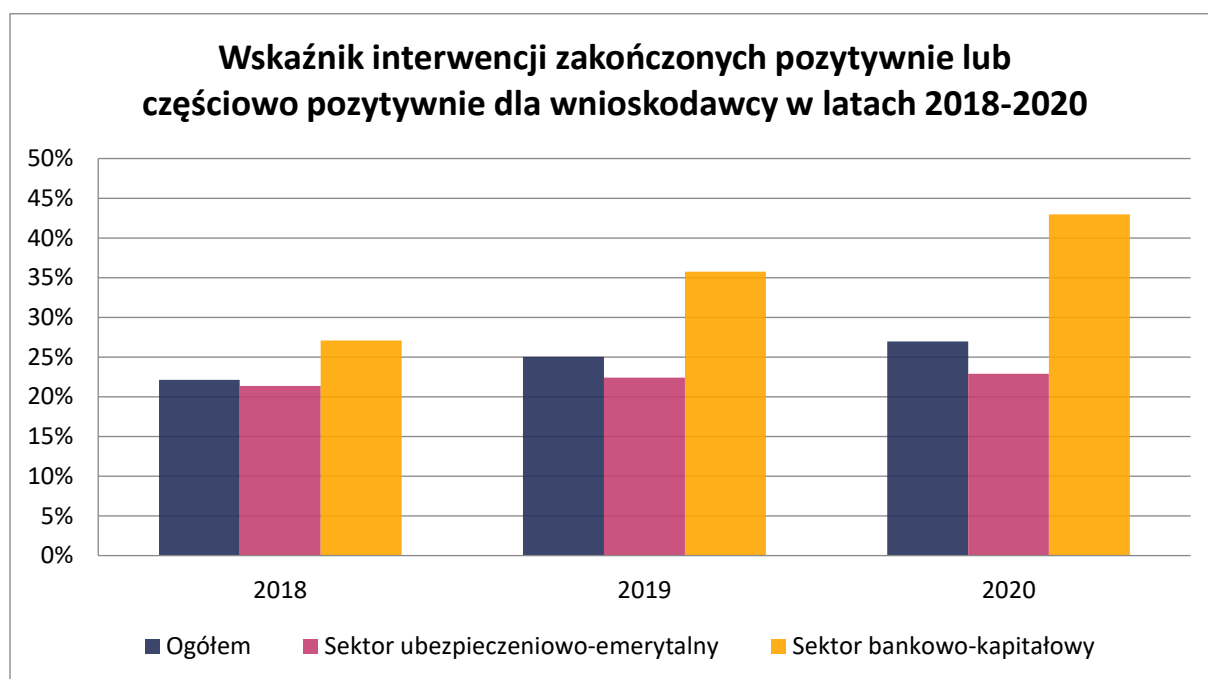
Działalność Rzecznika Finansowego w 2020 r. w liczbach

W 2020 r. Rzecznik Finansowy zarejestrował ponad 52,2 tys. wniosków i zapytań od klientów podmiotów rynku finansowego. Oznacza to, że średnio każdego dnia ponad 200 osób sygnalizowało swoje problemy i zwracało się o pomoc.

W 2020 r. wpłynęło do Rzecznika 20,3 tys. wniosków o indywidualną interwencję od klientów, którym podmiot rynku finansowego odrzucił reklamację. Liczba ta wzrosła o ponad 10% w stosunku do 2019 r., kiedy to odnotowano wpływ 18,4 tys. takich spraw. Rozpoznanie sprawy przez Rzecznika nie zawsze oznacza podjęcie interwencji. Podjęcie interwencji ma miejsce wówczas, gdy z posiadanego materiału wynika, że mogło dojść do naruszenia praw lub interesów osób, które Rzecznik reprezentuje. Główną przyczyną nie podjęcia interwencji były ustalenia, iż sprawy te pozostawały poza ustawowym zakresem kompetencji Rzecznika. Z analizy wniosków wynikało często, że klient, nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego lub wnioskodawca nie był klientem podmiotu rynku finansowego. Nie podejmowano interwencji także w sprawach, w których występujący zwracali się do Rzecznika o udzielenie wyjaśnień oraz w sprawach, w których analiza posiadanych dokumentów nie wskazywała na

stwierdzenie naruszenia praw bądź interesów osób, które Rzecznik reprezentuje. Do tej grupy spraw zaliczone zostały przypadki, w których toczą się postępowania przed sądem lub zapadły już prawomocne wyroki sądowe.

W 2020 r. Rzecznik podjął interwencję w 16,4 tys. spraw (w 2019 r. w 15,3 tys. spraw). Spośród 9,2 tys. spraw interwencyjnych zakończonych w 2020 r. 2,5 tys. interwencji zakończyło się pozytywnie dla klienta lub częściowo pozytywnie, czyli prawie co czwarta interwencja zakończyła się zmianą stanowiska podmiotu rynku finansowego na korzyść wnioskodawcy.



Duże znaczenie dla klientów ma również możliwość skorzystania z prowadzonego przy Rzeczniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów. W 2020 r. wpłynęło 2,3 tys. wniosków w tej sprawie. Liczba spraw zakończonych ugodą/porozumieniem wyniosła 375 (w 2019 r. 369 spraw). Dzięki temu klienci uzyskali łącznie 2,8 mln zł z ogólnej kwoty 5,5 mln zł zgłoszonych roszczeń, bez konieczności przeprowadzania postępowania sądowego. W sprawach, które nie zakończyły się ugodą Rzecznik wydał 2 765 opinii (w 2019 r. 1 837 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 2020 r. Rzecznik przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę 519 takich poglądów wobec 1 069 w 2019 r. Rzecznik Finansowy przedstawiał także opinie w sprawach wymagających rozstrzygnięcia przez Sąd Najwyższy, którego stanowisko na długie lata kształtuje linię orzecniczą. W 2020 r. Rzecznik Finansowy dwukrotnie wykorzystał jedno ze swoich uprawnień, czyli możliwość wystąpienia z wnioskiem o uchwałę w celu rozstrzygnięcia rozbieżności w orzecznictwie sądów powszechnych i SN. Ponadto Rzecznik Finansowy w 2020 r. wniósł cztery skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego, z czego trzy z zakresu rynku bankowo-kapitałowego i jedna z obszaru rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego.

W 2020 r. Rzecznik Finansowy po raz pierwszy wykorzystał swoje uprawnienia wynikające z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym, polegające na możliwości wytoczenia powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności tych podmiotów lub możliwości wzięcia udziału za zgodą powoda w toczącym się już postępowaniu. W 2020 r. Rzecznik Finansowy zdecydował się na skierowanie do sądu 8 powództw na rzecz konsumentów, a w 5 przypadkach przystąpił do toczącego się postępowania.

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.

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

- poradnictwo telefoniczne i mailowe prowadzone przez wykwalifikowany zespół ekspertów – w 2020 r. udzielono w sumie 21,4 tys. porad telefonicznie i 7 tys. drogą elektroniczną – razem 28,5 tys. porad (w 2019 r. 31,4 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 oraz Twitterze, gdzie na bieżąco informuje o ważnych z punktu widzenia klientów zdarzeniach czy zjawiskach;
- 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.

Eksperskie dyżury telefoniczne wykonywane 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. Konsumenci mogą uzyskać informacje o obowiązującym stanie prawnym, przykładowe orzeczenia sądów, wskazówki, wyjaśnienia i odpowiedzi na poruszane w rozmowie kwestie, a także ukierunkowanie, co do dalszych możliwości i sposobów postępowania. Warto też wspomnieć, że napływające drogą telefoniczną sygnały od klientów są źródłem wiedzy dla Rzecznika o funkcjonowaniu rynku bankowo-kapitałowego. Pozwalają na wczesne dostrzeżenie nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego, a także zainicjowanie innych działań Rzecznika.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik w ramach działalności informacyjno-edukacyjnej udzielał porad oraz informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej. Taka forma kontaktu daje zainteresowanym osobom możliwości uzyskania szybkiej informacji lub porady, zarówno o charakterze ogólnym, jak i szczegółowym, w zakresie wątpliwości interpretacyjnych powstających na tle stosowania prawa z zakresu rynku bankowo-kapitałowego oraz innych problemów występujących na rynku. Rzecznik udzielając klientom odpowiedzi na zadane pytania wskazuje na ewentualne sposoby

rozwiązania problemu, podaje argumentację prawną oraz wskazuje możliwości dalszego postępowania ze wskazaniem podstaw prawnych oraz linii orzecznictwa sądowego w analogicznych sprawach, przy czym Rzecznik informuje konsumentów, że otrzymane informacje nie mogą być traktowane jako opinia prawna, a jedynie jako ukierunkowanie w działaniu i należy je potraktować wyłącznie pomocniczo.

Audyt, kontrola wewnętrzna oraz kontrola zarządcza w Biurze Rzecznika Finansowego

W 2020 r. został powołany zgodnie z Zarządzeniem nr 17/2020 z dnia 16 lipca 2020 r. Wydział Audytu i Kontroli w Biurze Rzecznika Finansowego podlegający organizacyjnie oraz funkcjonalnie bezpośrednio Rzecznikowi Finansowemu.

Wydział Audytu i Kontroli dzieli się na:

- Zespół Audytu Wewnętrznego;
- Zespół Kontroli Wewnętrznej i Zarządczej.

Podstawą działania Wydziału Audytu i Kontroli w 2020 r. był:

- Plan Audytu Wewnętrznego w Biurze Rzecznika Finansowego na rok 2020, zatwierdzony przez Rzecznika Finansowego dnia 16.08.2020 r.;
- Plan Kontroli Wewnętrznej i Kontroli Zarządczej w Biurze Rzecznika Finansowego na rok 2020, zatwierdzony przez Rzecznika Finansowego dnia 28.08.2020 r.

Audyt Wewnętrzny realizując stawiane przed nim cele, których istotą jest pomoc w osiągnięciu przez BRF celów statutowych, poprzez wprowadzanie usystematyzowanego podejścia do oceny kontroli zarządczej, w tym do doskonalenia procesu zarządzania ryzykiem, systemu mechanizmów kontrolnych, a także poprzez dostarczanie zapewnienia o skuteczności tych procesów, jak również poprzez doradztwo.

Funkcja audytu wewnętrznego formułuje zalecenia dotyczące usprawniania istniejących mechanizmów kontrolnych lub wdrożenia nowych rozwiązań zwiększających efektywność systemu kontroli wewnętrznej. Audyt Wewnętrzny dostarcza organom zarządczym oraz nadzorczym obiektywnej i niezależnej oceny

funkcjonowania instytucji, niezależnej i kompleksowej oceny systemów oraz zapewnienia o systemowym podejściu do realizacji celów biznesowych.

W celu dokonania usprawnień w badanych obszarach, audytorzy zdefiniowali i przekazali w 2020 r. zalecenia nadając im priorytety adekwatne do istotności badanego zagadnienia. Zalecenia przed ich wystawieniem były każdorazowo konsultowane z audytowanymi komórkami organizacyjnymi w BRF, których to zalecenia dotyczyły. Audytorzy wewnętrzni na bieżąco monitorują realizację wydanych rekomendacji.

Ponadto Zespół Audytu Wewnętrznego opracował:

- wewnętrzną *Metodykę przeprowadzania zadań audytowych* w BRF,
- plan audytu na rok 2021 wraz z planem długoterminowym na lata 2021 – 2023,
- sprawozdawczość roczną za rok 2020.

Kontrola wewnętrzna w 2020 r. w Biurze Rzecznika Finansowego realizowana przez kontrolera wewnętrznego przeprowadziła kontrole planowe oraz doraźne nastawione na weryfikację procesów w różnych obszarach w BRF.

Kontroler w ramach realizacji poszczególnych kontroli planowych i doraźnych, wydał ogólną ocenę w kontrolowanych obszarach. Oceny te służyły przekazywaniu kierownictwu Biura Rzecznika Finansowego ogólnej opinii na temat badanych obszarów i procesów. Pozwoliły one na zwrócenie szczególnej uwagi na zagadnienia, które w opinii kontrolera wymagają działań naprawczych.

W celu dokonania usprawnień w badanych obszarach, kontrolerzy zdefiniowali i przekazali do wdrożenia komórkom merytorycznym rekomendacje uprzednio konsultowane z jednostkami kontrolowanymi oraz z obszarami wspierającymi zagadnienia, których to zalecenia dotyczą. Kontrolerzy każdorazowo przykładali dużą wagę do formułowanych treści przedstawiając finalnie wyważone, rozsądnie wypracowane rekomendacje.

Ponadto Zespół Kontroli Wewnętrznej i Zarządczej opracował:

- plan kontroli wewnętrznej wraz z planem długoterminowym na lata 2021 – 2023,
- sprawozdawczość roczną za rok 2020.

Kontrola zarządcza to w myśl art. 68 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 305) ogół działań podejmowanych

przez Biuro Rzecznika Finansowego dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy.

Realizacja Kontroli Zarządczej przebiega w oparciu o standardy kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (załącznik do komunikatu Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. poz. 84), zwanej dalej „standardami”, które określają podstawowe wymagania odnoszące się do kontroli zarządczej w sektorze finansów publicznych i realizowane są przez specjalistę ds. kontroli zarządczej.

Celem standardów jest promowanie wdrażania w sektorze finansów publicznych spójnego i jednolitego modelu kontroli zarządczej, zgodnego z międzynarodowymi standardami w tym zakresie, z uwzględnieniem specyficznych zadań jednostki, która je wdraża i warunków, w których jednostka działa.

W 2020 r., zgodnie z wymogami ustawy oraz zgodnie z Regulaminem Kontroli Wewnętrznej i Zarządczej w Biurze Rzecznika Finansowego, koordynowano oraz monitorowano sporządzenie przez kierowników komórek organizacyjnych Planu działalności Rzecznika Finansowego na rok 2021 oraz Sprawozdania z działalności Rzecznika Finansowego za rok 2020.

Ponadto przeprowadzono czynności monitorujące i weryfikujące realizację Planów działalności za dany rok na koniec każdego kwartału 2020 r.

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 ww. ustawą 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 w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Wysłanie odpowiedzi drogą elektroniczną może mieć miejsce wyłącznie na wniosek klienta. Podmiot rynku finansowego jest zobowiązany do przedstawienia w odpowiedzi na reklamację uzasadnienia faktycznego i prawnego, 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 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. Musi 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 przede wszystkim wcześniejsze złożenie przez klienta reklamacji do instytucji finansowej i zakończenie procedury jej rozpatrywania. Klient może zwrócić się do Rzecznika Finansowego również wtedy, gdy podmiot rynku finansowego nie udzielił w terminie odpowiedzi na reklamację oraz w sytuacji, gdy nie dopełnił innych obowiązków wynikających z ustawy o Rzeczniku Finansowym.

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

Liczba reklamacji do rozpatrzenia przez instytucje finansowe w roku 2020 wyniosła 2027,5 tys. i wzrosła w stosunku do 2019 r. (1874,3 tys.) o 8,17%. Rozpatrzone 1948,5 tys. reklamacji. Ponad trzy czwarte ogółu reklamacji wpłynęło do podmiotów

sektora bankowo-kapitałowego (1636,1 tys.), a 312,3 tys do sektora ubezpieczeniowo-emerytalnego. Spośród rozpatrzonych w 2020 r. reklamacji zarzuty klientów zostały uznane w całości lub w części w 55,3% spraw, przy czym podmioty rynku bankowo-kapitałowego uznawały reklamacje częściej (60,9%) w stosunku do podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego (26%). Najwięcej rozstrzygnięć reklamacji na korzyść klienta wśród podmiotów rynku bankowo-kapitałowego raportują banki spółdzielcze – 74,7%, instytucje leasingowe – 68,1% i krajowe instytucje płatnicze – 63,8%, a w grupie podmiotów ubezpieczeniowych zagraniczne zakłady ubezpieczeń – 39,7%. Najniższy wskaźnik pozytywnie rozpatrzonych reklamacji, a mianowicie 21,1% odnotowano w przypadku reklamacji składanych do Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych oraz Zakładów ubezpieczeń – Dział I (22,2%).

Z danych przekazanych przez podmioty rynku finansowego wynika, że w 2020 r. odnotowano ponad 57,1 tys wystąpień do sądów w stosunku do 43,5 tys w 2019 r. Po uwzględnieniu spraw nierozstrzygniętych z 2019 r., w liczbie ponad 38,4 tys. łączna liczba postępowań sądowych wynosi ponad 95,5 tys. spraw. W 2020 r. sądy wydały 17,6 tys orzeczeń prawomocnych (jedynie o 0,6 tys. więcej niż 2019 r.)

Podmioty rynku finansowego zobowiązane zostały do przekazania informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów. W 2020 r. kwota zgłoszonych roszczeń wyniosła 5 156,9 mln zł (średnio 90,2 tys. zł), a kwoty zasądzone w 17,6 tys. w orzeczeniach prawomocnych to 176,9 mln zł (średnio 10 tys. zł). W 2020 r. pozytywnie należy ocenić wzrost liczby ugód zawartych na etapie postępowania sądowego tj. z 9,1 tys. do 11,2 tys., w stosunku do 2019 r. tj. 23%.

Zbiornicze dane zawierają poniższe zestawienia.

Reklamacje złożone przez klientów do podmiotów rynku finansowego poprzedzające możliwość wystąpienia do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

Wyszczególnienie	Reklamacje do rozpatrzenia	Rozpatrzone		W tym uznające w całości lub w części roszczenie	
	Liczba	Liczba	%	Liczba	%
Ogółem	2 027 510	1 948 512	96,10	1 078 328	55,34
Podmioty rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	323 004	312 339	96,7	81 325	26,0
Podmioty rynku bankowo-kapitałowego	1 704 506	1 636 173	96,0	997 003	60,9

Postępowania sądowe w sprawach dotyczących złożonych przez klientów reklamacji w 2020 r.

Wyszczególnienie	Wystąpienia do sądów z poprzedniego roku niezakończone do końca 2019 r.	Wystąpienia do sądów w 2020 r.		Ugody zawarte na etapie postępowania sądowego w 2020 r.	Prawomocne orzeczenia sądów wydane w okresie sprawozdawczym	
		Liczba	Wartość roszczeń zgłoszonych		Liczba	Kwoty zasądzone
Ogółem	38 451	57 135	5 156 956 011,41	11 246	17 606	176 984 234,62
Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny	30 120	36 403	795 613 517,41	11 181	16 140	159 835 339,62
Rynek bankowo-kapitałowy	8 331	20 732	4 361 342 494	65	1 466	17 148 895

2. Podejmowane przez Rzecznika interwencje i udzielane porady

2.1. Wnioski o podjęcie interwencji

Wpływ wniosków do Rzecznika Finansowego o interwencję według podmiotów w latach 2018-2020

Rodzaj podmiotu	2018		2019		2020	
	Liczba	%	Liczba	%	Liczba	%
Ogółem:	19 019	100	18 401	100	20286	100
BANK (BANKI KRAJOWE, BANKI SPÓŁDZIELCZE, BANKI ZAGRANICZNE, ODDZIAŁY BANKÓW ZAGRANICZNYCH, ODDZIAŁY INSTYTUCJI KREDYTOWYCH)	3858	23,8	4382	20,2	7795	37,94
BIURO USŁUG PŁATNICZYCH	0	0	0	0	0	0,00
FIRMA INWESTYCYJNA	65	0,2	43	0,3	57	0,28
INSTYTUCJA POŻYCZKOWA	454	3,1	570	2,4	957	4,66
KRAJOWA INSTYTUCJA PŁATNICZA, KRAJOWA INSTYTUCJA PIENIĄDZA ELEKTRONICZNEGO LUB MAŁA INSTYTUCJA PŁATNICZA	26	0,2	30	0,1	46	0,22
KRAJOWY ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ + ODDZIAŁ ZAGRANICZNEGO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ W POLSCE	13303	66	12 142	70	9885	48,12
POWSZECHNE TOWARZYSTWO EMERYTALNE	14	0,1	27	0,1	24	0,12
SPÓŁDZIELCZA KASA OSZCZĘDNOŚCIOWO – KREDYTOWA	119	0,7	122	0,6	198	0,96
TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH	55	0,4	67	0,3	66	0,32
ZAGRANICZNY ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ	485	2,3	424	2,6	429	2,09
ZARZĄDZAJĄCY ASI	0	0	0	0	0	0,00
POZOSTAŁE	640	3,2	594	3,4	829	4,04

2.1.1 Wnioski o podjęcie interwencji klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2020 r. Rzecznik Finansowy prowadził postępowania interwencyjne łącznie w 12 755 sprawach. Do tej grupy zaliczone zostały sprawy, które wpłynęły do biura RF w 2020 r. – 10 551, jak również sprawy, które wpłynęły w 2019 r. i nie zostały zakończone – 2 086 spraw oraz sprawy z lat 2018 i 2019, w których Rzecznik z urzędu wznowił czynności interwencyjne w związku z uchwałą SN z dnia 11 września 2020 r. (sygn. akt III CZP 90/19) w sprawie podatku VAT dla leasingobiorców – 118 spraw.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 10 551 wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych. Wniosków w zakresie ubezpieczeń na życie (Dział I) odnotowano łącznie 2 923 (27,7%). Natomiast wniosków z zakresu problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (Dział II) w przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 7 608 (72,1%) Wnioski napływały zarówno bezpośrednio od wnioskodawców – 8 594 (81,5%), jak też za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów – 1 957 wniosków (18,5%)

Tematyka wniosków

Najliczniejsza grupa wniosków odnosiła się do problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 3939 wniosków (37,3%). Wśród nich najwięcej odnotowano na obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m. – 3029 wniosków (28,7%). Wnioskodawcy w zakresie tej grupy ubezpieczeń skarżyli się przede wszystkim na:

- całkowitą odmowę uznania roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie;
- odmowę uznania części roszczenia;
- opieszale prowadzenie postępowań likwidacyjnych, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń.

W zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych zgłaszano również uwagi odnośnie sposobu likwidacji szkody, poprzez nieuprawnione kwalifikowanie jej jako szkody całkowitej. Wskazywano, że ubezpieczyciele często zaniżają wartość pojazdu w stanie sprzed szkody, a zawyżają wartość wraku/pozostałości, nie udzielając jednocześnie pomocy w ich zbyciu za ustaloną przez zakład ubezpieczeń (ZU) cenę. Zgłaszane problemy dotyczyły również m.in. uzyskania pełnej rekompensaty za najem pojazdu

zastępczego, prawa osoby poszkodowanej do decydowania o wyborze części stosowanych do naprawy pojazdu, zasadności stosowania przez ubezpieczycieli amortyzacji części i innych materiałów, problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, kosztów związanych z holowaniem i parkowaniem pojazdu oraz obniżania przez ZU stawek za roboczogodziny.

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

Wysoką pozycję w zakresie liczebności wniosków w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajmowały wnioski odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 537 wniosków (5,1%). Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania, interpretacji zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia (o.w.u.) skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania oraz opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym.

Kolejne miejsce w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajmowały wnioski dotyczące roszczeń regresowych – 136 wniosków (1,3%). Najliczniejsza grupa spraw dotyczyła sytuacji, w których kierującemu pojazdem stawiano zarzut zbiegnięcia z miejsca zdarzenia. W badanym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 146 wniosków dotyczących działalności UFG (1,4%). 111 wniosków (1,1%) dotyczyło nakładania opłat tytułem niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. W takich sprawach osoba, na którą Fundusz nałożył opłatę za niespełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia, nie jest klientem podmiotu rynku finansowego, w związku z czym Rzecznik Finansowy nie jest uprawniony do podejmowania działań w tego typu sprawach. Natomiast przyczyną 35 wniosków (0,3%) była odmowa uznania w całości lub w części zgłaszanych roszczeń odszkodowawczych.

Pozostałe wnioski w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 43 wnioski (0,4%), ubezpieczeń assistance – 37 wniosków (0,4%), ubezpieczeń szyb samochodowych – 5 wniosków, ubezpieczeń

Zielonej Karty – 4 wnioski oraz ubezpieczenia kosztów usunięcia awarii elementów pojazdu – 2 wnioski.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym drugie miejsce zajmowały sprawy dotyczące nieprawidłowości w dziale I – 2923 wnioski (27,7%). Najliczniejsza grupa wniosków dotyczyła ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 2023 wnioski (19,2%). Wysoka pozycja w tej grupie wniosków dotyczyła ubezpieczeń na życie – 539 wniosków (5,1%). Kolejne miejsce zajmowały wnioski dotyczące ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (u.f.k.) – 319 wniosków (3,0%), wnioski odnoszące się do ubezpieczeń rentowych – 9 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczeń posagowych, zaopatrzenia dzieci – 6 wniosków (0,1%). 13 wniosków (0,1%) dotyczyło ubezpieczeń zawartych przed 1989 r. tzw. stary portfel.

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

- a) odmowy uznania roszczenia przez ZU, z uzasadnieniem, że:
 - zdarzenie nie mieści się w granicach ochrony gwarantowanej umową,
 - ubezpieczony zataił lub podał niepełne informacje o stanie zdrowia przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
- b) sporu odnośnie wysokości świadczenia – w tym mieściły się zarówno zarzuty dotyczące zaniżenia procentowego uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia,
- c) opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń,
- d) sytuacji, gdy dochodziło do rozwiązania umowy przed terminem w niej przewidzianym, co powodowało z reguły utratę znacznej części wpłaconych środków w postaci wysokiej – mającej charakter kary finansowej – opłaty likwidacyjnej, dystrybucyjnej i alokacyjnej.

Trzecie miejsce w przedstawianym okresie sprawozdawczym zajmowały sprawy odnoszące się do problematyki ubezpieczeń OC (poza OC p.p.m. i OC rolników) – 1305 wniosków (12,4%). W tej grupie spraw odnotowano 1048 wniosków (9,9%) dotyczących OC z tytułu prowadzonej działalności, OC w życiu prywatnym – 150 wniosków (1,4%), OC z tytułu wykonywanego zawodu – 78 wniosków (0,7%) oraz OC

przewoźnika – 29 wniosków (0,3%). W tej grupie spraw najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły:

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

Kolejne miejsce w omawianym okresie zajmowały wnioski odnoszące się do ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych – 688 wniosków (6,5%), w tym ubezpieczenia mienia osób fizycznych – 600 wniosków (5,7%), ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw – 64 wnioski (0,6%), ubezpieczenia assistance – 20 wniosków (0,2%) oraz ubezpieczenia cargo – 4 wnioski. Najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły nieprawidłowości w działaniach ZU w odniesieniu do likwidacji szkód zalaniowych, kradzieżowych oraz ogniowych. Wnioskodawcy wskazywali w szczególności na:

- brak ochrony będący konsekwencją jej zakresu wynikającego z zawartej umowy wobec zdarzenia stanowiącego podstawę roszczenia,
- ustalanie przez ZU nieadekwatnej do rozmiaru szkody wysokości odszkodowania, co zdaniem wnioskodawców wynikało z braku staranności w określaniu zakresu szkody, a także zbyt nisko ustalonej sumy ubezpieczenia.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 434 wnioski (4,1%) odnoszące się do ubezpieczeń od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). W tej grupie spraw 86 wniosków (0,8%) dotyczyło ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem ZU dotyczyły:

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

W 2020 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 309 wniosków (2,9%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych, w tym:

- ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 172 wnioski (1,6%),

- ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 58 wniosków (0,6%),
- ubezpieczenia bagażu – 25 wniosków (0,2%),
- ubezpieczenia NNW – 19 wniosków (0,2%);
- ubezpieczenia assistance – 17 wniosków (0,2%),
- ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu – 14 wniosków (0,1%),
- ubezpieczenia kosztów leczenia dla cudzoziemców – 4 wnioski.

W związku z rozwijającą się w Polsce i na całym świecie pandemią COVID–19 i wprowadzonymi wobec tego obostrzeniami, w tej grupie spraw najliczniejsza liczba wniosków odnosiła się do ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży. Klienci z obawy o życie i zdrowie swoje oraz najbliższych zgłaszali do ZU rezygnację z imprez turystycznych, wnosząc tym samym o wypłatę świadczenia z umowy ubezpieczenia.

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

W 2020 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 307 wniosków (2,9%) dotyczących ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, tablety oraz inne urządzenia). Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły odmowy uznania roszczenia przez ZU z uwagi na brak wystąpienia okoliczności objętych ochroną ubezpieczeniową. W szczególności dotyczyło to sytuacji, w których zaistniałe zdarzenie nie spełniało definicji nieszczęśliwego wypadku zawartej w o.w.u.

W omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano 304 wnioski (2,9%) odnoszące się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Najliczniejsza grupa spraw dotyczyła ubezpieczeń upraw – 136 wniosków (1,3%). Kolejne miejsca w grupie ubezpieczeń rolnych zajmowały wnioski odnoszące się do umów obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 80 wniosków (0,7%), obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 60 wniosków (0,6%), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 16 wniosków (0,2%), ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych –

9 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych – 3 wnioski.

Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem ZU w grupie wniosków z zakresu ubezpieczeń rolnych dotyczyły:

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

Pozostałe grupy wniosków nie przekroczyły 1,0% ogółu spraw kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r. Szczegółowe dane zawiera Tabela nr 1.3.

Zarzuty zawarte we wnioskach

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

- oddalenie roszczenia – 5103 wnioski (48,4%),
- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 3433 wnioski (32,5%),
- sposób kształtowania taryf składek oraz zawartych w nich systemów zniżek i zwwyżek (bonus/malus) zarówno w ubezpieczeniach obowiązkowych, jak i dobrowolnych; rozliczenia tytułem zwrotu niewykorzystanych części składek; wezwania przez ZU do zapłaty składek powstałych na skutek ponownej kalkulacji oraz dodatkowo w ubezpieczeniach na życie kwestie związane z wysokością i zwrotem składki – 720 wniosków (6,8%),
- opieszałość w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń – 297 wniosków (2,8%).

Szczegółowe dane dotyczące zarzutów zawartych we wnioskach kierowanych do Rzecznika w 2020 r. zawiera Tabela nr 1.4.

Tryb rozpatrywania wniosków i wynik interwencji

Jak przedstawiono w Tabeli nr 1.5 Rzecznik Finansowy podjął interwencję w zdecydowanej większości wniosków – 9176 (87,0%). Podjęcie interwencji w danej sprawie miało miejsce wówczas, gdy z posiadanego materiału wynikało, iż mogło dojść do naruszenia praw lub interesów osób, które Rzecznik reprezentuje. Podmiot rynku

finansowego odnosząc się do interwencji Rzecznika uznawał jej zasadność bądź też podtrzymywał dotychczas zajęte stanowisko, uzupełniając je zazwyczaj dodatkowymi wyjaśnieniami. Następnie poddawano sprawę powtórnej ocenie i w przypadku uznania potrzeby ponownej interwencji, kontynuowano ją. Zakres i częstotliwość wymiany stanowisk i argumentów oraz, co za tym idzie, czas załatwiania wniosków, różnił się więc w konkretnych przypadkach. W wyjątkowych sytuacjach Rzecznik podejmował interwencję wnosząc o uwzględnienie i zastosowanie trybu wyjątkowego (tzw. kulancji ubezpieczeniowej), mimo istnienia negatywnych przesłanek dla wnioskodawcy. Rzecznik uznawał sprawę za zakończoną, gdy:

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

W każdym przypadku wnioskodawca otrzymywał wyjaśnienie stanu prawnego, na podstawie którego Rzecznik dokonał analizy zasadności otrzymanej sprawy. W przypadku nieuwzględnienia wniosku, wnioskodawca był informowany o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej oraz możliwości rozstrzygnięcia sporu między klientem, a podmiotem rynku finansowego w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym. Dodatkowo, w uzasadnionych sprawach, w szczególności, gdy spór dotyczył oceny stanu prawnego, Rzecznik informował wnioskodawcę, że w przypadku wytoczenia powództwa cywilnego przeciwko podmiotowi rynku finansowego może udzielić dalszej pomocy poprzez przedstawienie sądowi oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd.

Rzecznik Finansowy nie podjął interwencji w 1363 przypadkach (12,9%). Główną przyczyną niepodjęcia interwencji były ustalenia, że sprawy te pozostawały poza ustawowym zakresem kompetencji Rzecznika – łącznie 773 wnioski (7,3%). Z analizy wniosków wynikało, że klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego – 543 wnioski (5,1%) lub wnioskodawca nie był klientem podmiotu rynku finansowego – 230 wniosków (2,2%). Nie podejmowano interwencji także w sprawach, w których autorzy wystąpień zwracali się do Rzecznika

o udzielenie określonych wyjaśnień oraz w sprawach, w których analiza posiadanych dokumentów nie wskazywała na stwierdzenie naruszenia praw bądź interesów osób, które Rzecznik reprezentuje – 366 wniosków (3,5%). Do tej grupy spraw zaliczone zostały przypadki, w których toczą się postępowania przed sądem, zapadły już wyroki sądowe, bądź nastąpiło przedawnienie roszczeń. Rzecznik nie podejmował także interwencji we wnioskach, które były kierowane do Rzecznika, jako drugiego bądź kolejnego adresata, jedynie „do wiadomości” – 132 wnioski (1,3%). Pomimo, że ich autorzy wyraźnie zaznaczali, że chodzi im jedynie o zapoznanie Rzecznika z daną sprawą, Rzecznik w każdym przypadku ukierunkowywał wnioskodawcę odnośnie sposobu dalszego postępowania w sprawie. Rzecznik występował do wnioskodawcy o sprecyzowanie oczekiwań odnośnie zakresu czynności i kierunku działań, jakie Rzecznik Finansowy miałby podjąć w sprawie.

Szczegółowe dane dotyczące trybu rozpatrywania wniosków zawiera Tabela nr 1.5.

W wyniku interwencji Rzecznika Finansowego łącznie w odniesieniu do 1671 wniosków (22,9%) nastąpiła zmiana stanowiska na korzyść wnioskodawcy. Szczegółowe dane zawiera Tabela nr 1.6.

Liczba wniosków w podziale na poszczególne podmioty rynku finansowego

W 2020 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęły łącznie 2923 wnioski (27,7%) odnoszące się do nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu I. Na funkcjonowanie wymienionych w Tabeli nr 1.7 ZU odnotowano 2858 wniosków. Informacje te uzupełniono danymi o procencie ogólnej liczby wniosków oraz udziale w rynku każdego z wymienionych podmiotów, przyjmując za podstawę składkę przypisaną brutto. W odniesieniu do 35 spraw poruszono kwestie związane z działalnością Oddziałów zagranicznych ZU w Polsce, w 14 przypadkach sprawy odnosiły się do funkcjonowania zagranicznych podmiotów, a w 16 wnioskach brak było wskazania nazwy ZU, którego dotyczyła sprawa (Tabela nr 1.8).

W omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 7608 wniosków (72,1%) dotyczących nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu II. Na działalność ZU wymienionych w Tabeli nr 1.9 odnotowano 6882 wnioski. Informacje te uzupełniono danymi o procencie ogólnej liczby wniosków oraz udziale w rynku każdego z wymienionych podmiotów, za podstawę przyjmując składkę przypisaną brutto. Na funkcjonowanie Oddziałów

zagranicznych ZU w Polsce odnotowano 110 wniosków, 415 spraw dotyczyło działalności zagranicznych ZU, 155 wniosków dotyczyło działalności UFG, w 16 przypadkach wnioski odnosiły się do funkcjonowania podmiotów ustanowionych przez zagraniczne ZU jako reprezentant ds. roszczeń na terenie Polski niebędący ZU. W 30 sprawach skarżący nie określili nazwy ZU będącego podmiotem wniosku (Tabela nr 1.10).

Wnioski klientów podmiotów rynku emerytalnego

W 2020 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło ogółem 45 pisemnych wystąpień klientów rynku emerytalnego. Najliczniejsza grupa dotyczyła działalności ZUS – łącznie 17 spraw (37,8%). Kolejna grupa wniosków odnosiła się do funkcjonowania Otwartych Funduszy Emerytalnych – 13 wniosków (28,9%). We wnioskach proszono o informacje dotyczące procedur wypłaty środków zgromadzonych na rachunkach w OFE w przypadku śmierci członka funduszu, wartości zgromadzonych na rachunku środków oraz możliwości ich jednorazowej wypłaty. W innych wnioskach (dot. IKZE, IKE, PPE) wnioskodawcy prosili o wyjaśnienia w sprawie wyników inwestycyjnych podmiotów, które zarządzały środkami zgromadzonymi na rachunku lub możliwości ich zwrotu. W omawianym okresie sprawozdawczym spośród 45 wystąpień, jakie wpłynęły do Rzecznika, czynności interwencyjne podjęto w 8 sprawach (17,8%). Dwie sprawy zakończyły się pozytywnie, jedna odmownie, a w pozostałych prowadzone są nadal czynności wyjaśniające. W 37 sprawach (82,2%) Rzecznik nie podjął interwencji. Niepodjęcie czynności spowodowane było w głównej mierze brakiem właściwości Rzecznika, brakiem reklamacji czy też wskazaniem skarżącemu podmiotu właściwego do rozpatrzenia danej sprawy lub udzieleniem wyjaśnień merytorycznych w sprawie.

2.1.2. Wnioski klientów podmiotów rynku bankowo – kapitałowego

W 2020 r. wpłynęło 9690 pisemnych wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki rynku bankowo-kapitałowego.

Wśród powyższych wniosków 8282 (85,5%) było kierowanych bezpośrednio przez wnioskodawców, natomiast 1408 (14,5%) skierowano za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów (tj. m.in. kancelarii prawnych, powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, Kancelarii Prezydenta RP, posłów).

Z ogólnej liczby wniosków o podjęcie interwencji znaczna część, bo aż 7795 dotyczyła działalności banków prowadzonych w formie spółek akcyjnych oraz banków spółdzielczych, natomiast 957 wniosków dotyczyło instytucji pożyczkowych oraz 207 firm leasingowych.

Biorąc pod uwagę przedmiot skargi klientów w przedstawionym okresie sprawozdawczym najwięcej (6509) wniosków skierowanych do Rzecznika Finansowego dotyczyło kredytów. Wśród wniosków w zakresie kredytów najwięcej dotyczyło kredytu konsumenckiego (5048) oraz kredytu hipotecznego (1314), pozostałe kredyty łącznie stanowiło 147 wniosków. W następnej kolejności pod względem liczebności zgłaszane były wnioski klientów związane z rachunkiem bankowym (1571) oraz kartą płatniczą (441).

W przypadku kredytów konsumenckich najczęściej zgłaszany problem dotyczył problemów z rozliczeniem środków pieniężnych stanowiących całkowity koszt kredytu z tytułu jego wcześniejszej spłaty. Ponad to wnioskodawcy zgłaszali kwestie związane z brakiem odpowiedzi na reklamację, brakiem zgody na restrukturyzację zadłużenia, jak również wysokością opłat, prowizji i innych kosztów kredytu, w tym kosztu ubezpieczenia.

W przypadku kredytów hipotecznych najlichniesza grupa skarg dotyczyła kredytów indeksowanych lub denominowanych do walut obcych (w szczególności do franka szwajcarskiego CHF) oraz kwestii związanych z niedozwolonymi postanowieniami umownymi tzw. klauzulami abuzywnymi. Wnioskodawcy zgłaszają również zastrzeżenia odnośnie problemów związanych z uzyskaniem zwrotu środków pieniężnych stanowiących całkowity koszt kredytu z tytułu jego wcześniejszej spłaty oraz sposobu ustalania marży oraz ponoszonych kosztów ubezpieczenia kredytu.

Znaczna liczba wniosków dotyczyła problemów związanych z rachunkiem bankowym, a szczególnie rachunkiem rozliczeniowym. Najlichniesza grupa tych wniosków dotyczyła nieautoryzowanych transakcji płatniczych na rachunku oraz pobieranych opłat w związku z prowadzeniem rachunku bankowego. Poza tym wielu wnioskodawców składało skargi w zakresie problemów związanych z zamknięciem rachunku.

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

Zdecydowana większość skierowanych do Rzecznika Finansowego wniosków klientów rynku finansowego (9384) stanowiła prośbę o podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego. Natomiast 306 pism zostało przekazanych jedynie do wiadomości Rzecznika.

W większości spraw (7281, co stanowi 75% ogólnej liczby wniosków) Rzecznik po dokonanej analizie wniosku podjął interwencję w sprawie. W pozostałych przypadkach interwencja nie została podjęta między innymi z uwagi na braki formalne, czy brak właściwości Rzecznika Finansowego. W przypadku niepodjęcia interwencji przez Rzecznika wnioskodawcy każdorazowo otrzymywali wyjaśnienia stanu prawnego, dokonane przez Rzecznika na podstawie informacji i dokumentów przedstawionych we wniosku. W przypadku nieuwzględnienia wniosku przez podmiot rynku finansowego Wnioskodawcy byli informowani o stwierdzonym bądź niestwierdzonym naruszeniu ich praw przez podmiot rynku finansowego oraz przysługujących im prawach i środkach w celu podjęcia dalszych działań. W sytuacji, gdy w opinii Rzecznika, w ramach złożonego wniosku brakowało dokumentów mających istotny wpływ na sprawę, wysyłana była korespondencja do wnioskodawcy z prośbą o ich uzupełnienie. W sytuacji, gdy klient do dnia złożenia wniosku nie przeprowadził procedury reklamacyjnej z podmiotem rynku finansowego, wysyłana była prośba do klienta o dopełnienie tej formalności wraz z jednoczesną informacją odnośnie dalszych możliwości postępowania.

W przypadku 7281 spraw, w których Rzecznik podjął działania, w pierwszej kolejności do podmiotu rynku finansowego kierowane było pismo z prośbą o ustosunkowanie się do zarzutów wnioskodawcy wraz z prośbą o przekazanie Rzecznikowi niezbędnych informacji, wyjaśnień i dokumentów. Podmiot rynku finansowego w odpowiedzi na interwencję Rzecznika uznawał jej zasadność, bądź też podtrzymywał dotychczas zajmowane stanowisko, uzupełniając je zazwyczaj dodatkowymi wyjaśnieniami. Eksperci 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 1859 podjętych interwencji, przy czym w 799 zakończyło się pozytywnie.

2.1.3. Działania dyscyplinujące wobec podmiotów

Rzecznik Finansowy na mocy ustawy o Rzeczniku Finansowym posiada uprawnienie do nakładania na podmioty rynku finansowego kar pieniężnych w związku z naruszeniami jej przepisów. Ustawa nakłada na podmioty określone obowiązki dotyczące m.in. postępowania reklamacyjnego wobec klienta, których niedotrzymanie daje klientom określone uprawnienia. Inne ciążące na podmiotach obowiązki dotyczą przekazania Rzecznikowi żądanych dokumentów, informowania o podjętych działaniach lub zajętych stanowisku w terminach wskazanych w przepisach ustawy.

Rzecznik Finansowy w każdym kierowanym do podmiotu rynku finansowego wystąpieniu podjętym w skutek złożonego wniosku klienta, informuje o obowiązku przekazania Rzecznikowi wymaganych dokumentów i wyjaśnień w określonych terminach, a także o możliwości nałożenia kary pieniężnej w przypadku jego naruszenia.

W sytuacji, gdy zachodzi podejrzenie, że podmiot rynku finansowego w konkretnej sprawie mógł naruszyć przepisy ustawy zobowiązujące go do przekazania Rzecznikowi informacji i wyjaśnień, Rzecznik Finansowy zwracał się do takiego podmiotu prosząc o przekazanie żądanych informacji i wyjaśnień, a także ponownie pouczając o możliwości nałożenia kary pieniężnej.

W zależności od stwierdzonych przez Rzecznika nieprawidłowości i okoliczności sprawy, wskazane postępowania zostały wszczęte wskutek naruszenia przez podmiot rynku finansowego obowiązków wynikających z treści art. 6, art. 7, art. 9 pkt 1, art. 9 pkt 2, art. 9 pkt 3, art. 10 pkt 3, art. 10 pkt 4 lub art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Rzecznik wszczął postępowania wobec naruszenia obowiązków wynikających z treści 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, jak również wobec niewypełnienia obowiązków wskazanych w 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.

Dodatkowo postępowania wszczęte przez Rzecznika Finansowego uwzględniają naruszenie obowiązków wynikających z dyspozycji art. 9 pkt 1 – 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym, wskutek 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.

Prowadzone przez Rzecznika Finansowego postępowania obejmują również naruszenia obowiązków wynikających z treści art. 10 pkt 3 oraz art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym, ze względu 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.

Rzecznik Finansowy wszczął również postępowania z uwagi na naruszenia art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym, polegające na uchybieniu przez podmiot rynku finansowego, który otrzymał wniosek Rzecznika w sprawach objętych zakresem jego działalności, obowiązkowi niezwłocznego, nie późniejszego niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, poinformowania Rzecznika o podjętych działaniach lub zajętych stanowisku oraz przekazania żądanych dokumentów.

Postępowania wobec podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

Rzecznik Finansowy w 2020 r. przeprowadził 181 postępowań wyjaśniających, mających na celu zweryfikowanie przesłanek umożliwiających wszczęcie postępowań administracyjnych z urzędu wobec podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego w związku z naruszeniami obowiązków nałożonych w art. 4 ust. 1, art. 6 – 10, art. 30 i art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Postępowania wyjaśniające zostały podjęte zarówno na podstawie analizy dokumentacji postępowań interwencyjnych prowadzonych przez Rzecznika Finansowego w latach 2017 – 2018, jak również w oparciu o zawiadomienia

przekazane przez Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie ustalonych przez UKNF naruszeń art. 5, art. 6, art. 9 i art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Szczegółowe zbadanie materiałów przedstawionych przez podmioty rynku finansowego potwierdziło naruszenia przepisów, o których mowa w art. 32 ustawy o Rzeczniku Finansowym, co do części rozpatrywanych stanów faktycznych. Stopień skomplikowania niektórych postępowań reklamacyjnych generował konieczność pogłębionej weryfikacji przesłanek ustawowych. W części stanów faktycznych stwierdzono brak podstaw do podejmowania przez Rzecznika Finansowego kolejnych działań.

Rzecznik Finansowy, na podstawie analizy przeprowadzonych postępowań interwencyjnych oraz postępowań wyjaśniających, a także wskutek zawiadomień przekazanych Rzecznikowi przez Przewodniczącego KNF, wszczął w okresie październik – grudzień 2020 r. z urzędu 66 postępowań administracyjnych w przedmiocie nałożenia kary finansowej na podmioty rynku finansowego na podstawie art. 32 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W styczniu 2020 r. Rzecznik Finansowy wydał decyzję wobec 1 zakładu ubezpieczeń nakładającą karę pieniężną w wysokości 30 000 zł za naruszenie obowiązków wynikających z treści art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Wydana przez Rzecznika decyzja jest ostateczna oraz prawomocna. Kara pieniężna nałożona na podmiot została przez podmiot zapłacona w całości.

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

W pozostałych prowadzonych przez Rzecznika Finansowego postępowaniach administracyjnych decyzje z uwagi na fakt ich wszczęcia w IV kwartale 2020 r. i konieczne czynności, które należy dokonać w toku postępowania zostaną wydane w I i II kwartale 2021 r.

Postępowania wobec podmiotów rynku bankowo-kapitałowego

W 2020 r. analiza dokumentów zgromadzonych w sprawach klientów podmiotów rynku **bankowo-kapitałowego**, w których Rzecznik Finansowy podjął interwencję, uprawdopodobniła, że kilkanaście podmiotów rynku finansowego mogło naruszyć przepisy ustawy o Rzeczniku Finansowym. W konsekwencji czego wszczęto z urzędu 15 postępowań administracyjnych w przedmiocie możliwości nałożenia na podmiot rynku finansowego kary pieniężnej w wysokości do 100.000 zł. w związku z podejrzeniem naruszenia art. 6, 7 i 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Wskazane postępowania administracyjne pozostają w toku.

W 2020 r. zapadły też pierwsze wyroki sądu administracyjnego wydane w wyniku skarg podmiotów rynku finansowego, na które Rzecznik Finansowy w 2019 r. nałoży karę pieniężną. W dniu 30 stycznia 2020 r. Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie wydał wyrok oddalający skargę Capital Service S.A. na decyzję Rzecznika Finansowego z dnia 24 kwietnia 2019 r. w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej (20 000 zł). Natomiast w dniu 12 marca 2020 r. Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie wydał wyrok oddalający skargę Idea Bank S.A. na decyzję Rzecznika Finansowego z dnia 1 lipca 2019 r. w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej (100 000 zł).

Od powyższych wyroków oba podmioty wniosły skargę kasacyjną do Naczelnego Sądu Administracyjnego. Na chwilę obecną nie jest jeszcze znany termin rozprawy przed NSA.

2.2. Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych

2.2.1. Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowego

W 2020 r. w zakresie ubezpieczeń gospodarczych udzielono **11451** porad telefonicznych. Porad z zakresu ubezpieczeń na życie (Dział I) odnotowano łącznie 1447 (12,6%). Natomiast porad odnoszących się do problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (Dział II) w przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 9165 (80,1%) (Tab. nr 1.13).

W związku z pandemią COVID-19 uruchomiono dodatkowo specjalną infolinię, pod którą można było w sposób szybki i profesjonalny uzyskać fachową informację lub poradę dotyczącą zastrzeżeń odnoszących się do działalności instytucji ubezpieczeniowych w związku z pandemią wywoływaną przez koronawirusa SARS-CoV-2. Dodatkowa infolinia dostępna była przez 7 godzin dziennie od poniedziałku do piątku.

Tematyka porad

Najlichniesza grupa rozmów dotyczyła problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 6008 (52,5%) (Tab. nr 1.14). W tej grupie porad dominowały rozmowy dotyczące zagadnień związanych z obowiązkowym ubezpieczeniem OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (p.p.m.) – 5195 udzielonych porad (45,4%). W zakresie ubezpieczenia OC p.p.m. rozmówcy najczęściej zgłaszali uwagi dotyczące kosztów naprawy pojazdu przy szkodzie częściowej oraz zakresu przeprowadzanej naprawy. W znacznej części spraw wskazywano na konieczność przeprowadzenia postępowania dowodowego celem ustalenia spornego między stronami stanu faktycznego. Rozmówcy wskazywali również na nieprawidłowości w uzyskaniu pełnego odszkodowania przy likwidacji szkody metodą szkody całkowitej. Ubezpieczyciele często w sposób nieuprawniony kwalifikują szkodę jako całkowitą poprzez zaniżanie wartości pojazdu w stanie sprzed szkody, a zawyżanie wartości wraku/pozostałości. Pozostałe porady dotyczyły m.in. najmu pojazdu zastępczego, kwestii związanych z podatkiem VAT, prawa osoby poszkodowanej do decydowania o wyborze części stosowanych do naprawy pojazdu, problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, zasadności stosowania przez ubezpieczycieli pomniejszania odszkodowania o procent amortyzacji części i materiałów użytych do naprawy oraz obniżania przez ZU stawek za roboczogodzinę.

W odniesieniu do szkód na osobie najczęściej w rozmowach pojawiały się zapytania dotyczące określania kwoty zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, stosownego odszkodowania w przypadku znacznego pogorszenia sytuacji życiowej po śmierci osoby najbliższej oraz **odszkodowania za utracone dochody**.

W grupie porad z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych drugie miejsce zajęły rozmowy dotyczące ubezpieczeń autocasco – 743 (6,5%). Najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania, zapisów o.w.u. skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania oraz

opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym. Pozostałe rozmowy w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń assistance – 43 porady (0,3%), ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 21 rozmów (0,2%) oraz ubezpieczenia Zielonej Karty – 6 porad (0,1%).

W przedstawianym okresie sprawozdawczym drugie miejsce zajmowały porady z zakresu ubezpieczeń na życie (Dział I) – łącznie 1447 porad (12,6%). Najliczniejsza grupa rozmów z tego zakresu dotyczyła ubezpieczeń na życie – 700 rozmów (6,1%), ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 575 porad (5,0%). Kolejne miejsce zajmowały porady dotyczące ubezpieczeń na życie związanych z u.f.k. – 150 rozmów (1,3%). 6 rozmów (0,1%) dotyczyło ubezpieczeń rentowych, natomiast w 1 rozmowie podnoszono kwestie związane z ubezpieczeniem posagowym/zaopatrzenia dzieci. Najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły odmowy wypłaty świadczenia z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia na życie, sporu co do wysokości przyznanego świadczenia wynikającego często z zaniżania przez ubezpieczycieli procentowego uszczerbku na zdrowiu, procedur ubezpieczeniowych, prośby o udzielenie wskazówek co do dalszego prowadzenia sprawy bądź interpretacji przepisów ubezpieczeniowych. Znaczna grupa porad dotyczyła ubezpieczeń na życie z u.f.k., a w szczególności sytuacji, gdy dochodziło do rozwiązania umowy przed terminem w niej przewidzianym, co powodowało z reguły utratę znacznej części wpłaconych środków w postaci wysokiej – mającej charakter kary finansowej – opłaty likwidacyjnej, dystrybucyjnej i alokacyjnej.

Trzecie miejsce w przedstawianym okresie sprawozdawczym pod względem liczby udzielonych porad (1166 – 10,2%) zajmowała tematyka ubezpieczeń OC (poza OC p.p.m., OC rolników i OC w turystyce). W tej grupie porad odnotowano 413 (3,6%) rozmów odnoszących się do problematyki OC z tytułu prowadzonej działalności, OC zarządcy drogi – 284 (2,5%), OC w życiu prywatnym – 174 (1,5%), OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości – 143 (1,3%), OC z tytułu wykonywanego zawodu – 54 (0,5%), OC lekarzy/szpitali – 38 (0,3%), OC pozostałe – 37 (0,3%), OC przewoźnika – 22 (0,2%) i OC innych pojazdów – 1. Rozmowy te dotyczyły m.in. odmowy wypłaty odszkodowania z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zawartej umowy, sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania

lub świadczenia oraz prośby o ukierunkowanie w działaniu w zakresie uzyskania przysługujących świadczeń.

W badanym okresie sprawozdawczym kolejne miejsce pod względem liczby udzielonych porad zajęły ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych. Rozmów z tego zakresu odnotowano łącznie 992 (8,7%). W tej grupie dominowały porady dotyczące ubezpieczenia mieszkania/domu – 562 (4,9%) oraz ubezpieczenia mienia ruchomego – 411 (3,6%). Pozostałe rozmowy dotyczyły ubezpieczenia mienia w transporcie – 8 (0,1%), ubezpieczenia assistance – 7 (0,1%) i ubezpieczenia maszyn – 4. W rozmowach z tego zakresu poruszane były kwestie zbyt rygorystycznych ograniczeń odpowiedzialności ZU wynikających z treści o.w.u. skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania, wypłatą odszkodowania nieadekwatnego do rozmiaru poniesionej szkody oraz opieszałego prowadzenia postępowania likwidacyjnego.

W 2020 r. przeprowadzono 225 (2,0%) rozmów odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych. Najwięcej porad z tego zakresu dotyczyło ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 113 (1,0%), ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 51 (0,5%), ubezpieczenia turystycznego z opcją NNW – 25 (0,2%), ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego – 24 (0,2%), ubezpieczenia OC – 8 (0,1%) oraz ubezpieczenia kosztów transportu do kraju – 4. Rozmowy te dotyczyły w szczególności odmowy przyznania odszkodowania z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy oraz zawierały prośbę o ukierunkowanie co do dalszego prowadzenia sprawy.

Kolejne miejsce zajmowały porady dotyczące ubezpieczeń NNW – 219 (1,9%). W tej grupie odnotowano 53 (0,5%) rozmów dotyczących problematyki ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. W rozmowach z tego zakresu poruszane były kwestie związane w szczególności z odmową wypłaty świadczenia z uwagi na ograniczony zakres ochrony wynikający z zawartej umowy oraz przyznaniem zaniżonego świadczenia z uwagi na niską sumę ubezpieczenia.

W omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano 165 porad (1,5%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Najliczniejsza grupa rozmów odnosiła się do obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 68 (0,6%) porad. Kolejne miejsca w grupie ubezpieczeń rolnych zajmowały rozmowy dotyczące ubezpieczenia upraw – 51 (0,5%), obowiązkowego ubezpieczenia

budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 35 (0,3%), dobrowolnego ubezpieczenia mienia w gospodarstwie rolnym – 6 (0,1%), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 3 oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym – 2. Najczęściej rozmowy z tego zakresu dotyczyły oddalenia w całości zgłoszonego roszczenia oraz wysokości przyznanego odszkodowania. Pozostałe grupy porad nie przekroczyły 1,0% ogółu rozmów przeprowadzonych w 2020 r. podczas eksperckich dyżurów telefonicznych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych (szczegółowe dane zawiera Tab. nr 1.14).

Zarzuty występujące w rozmowach

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

- 1) sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 2713 rozmów (23,7%);
- 2) oddalenia roszczenia zgłaszanego z tytułu umowy ubezpieczenia – 2654 rozmowy (23,2%);
- 3) prośby o ukierunkowanie w działaniu np. odnośnie sposobu postępowania w przypadku powstania szkody, katalogu przysługujących roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia, czy prowadzonego postępowania reklamacyjnego – 908 rozmów (7,9%);
- 4) sposobu naliczania, wysokości, zwrotu, wezwania do zapłaty składki – 890 rozmów (7,8%);
- 5) procedur ubezpieczeniowych – 778 rozmów (6,8%);
- 6) opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym – 610 rozmów (5,3%);
- 7) interpretacji przepisów ubezpieczeniowych – 562 rozmowy (4,9%).

W 2020 r. 839 (7,3%) rozmów pozostawało poza zakresem kompetencyjnym Rzecznika Finansowego.

2.2.2. Porady w sprawach dotyczących rynku emerytalnego

W ramach telefonicznego poradnictwa z zakresu rynku emerytalnego w roku 2020 udzielono 109 porad. Co istotne stale zmniejsza się grupa porad związanych z nieprawidłowościami w działaniu instytucji finansowych. Wciąż dominują kwestie informacyjne związane z sytuacją życiową członków otwartych funduszy emerytalnych lub oszczędzających w ramach IKE, IKZE lub PPE. Nową grupą porad są porady związane z wypłatą transferową na indywidualne konto emerytalne.

Porad związanych z członkostwem w OFE udzielono 59, a IKE i IKZE – 23, związanych z ubezpieczeniami społecznymi w ZUS – 17. Pojawiły się natomiast pierwsze pytania dotyczące dobrowolnych funduszy emerytalnych.

Jak w poprzednich latach dominowały kwestie związane z dziedziczeniem zgromadzonych środków po śmierci członka otwartego funduszu emerytalnego – 43 rozmowy. Duże zainteresowanie budził także podział zgromadzonych środków w związku z rozводом (13 rozmów). Znaczną grupę rozmów stanowiły wątki związane z wypłatą środków z IKE/IKZE – 12 rozmów oraz zwrotów z IKE/IKZE – 5 rozmów. Porady, w których sygnalizowane nieprawidłowości dotyczyły zawierania umów o prowadzenie IKE z osobami pobierającymi świadczenie emerytalne od wielu lat lub niewystarczającego informowania oszczędzających o ryzyku inwestycyjnym – 3 rozmowy.

2.2.3 Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. odebrano łącznie 9880 rozmów telefonicznych. Największą liczbę rozmów stanowiły zapytania klientów dotyczące kredytów konsumenckich, rachunków bankowych, kredytów hipotecznych oraz innych produktów oferowanych na rynku finansowym. Największą grupę problemów dotyczących kredytów konsumenckich stanowiły problemy związane z wcześniejszą spłatą kredytu, naliczaniem prowizji, opłat, odsetek, działaniami windykacyjnymi i komorniczymi, sprzedażą wierzytelności czy zapytaniem o „Wakacje kredytowe”. W zakresie rachunków bankowych najczęściej zgłaszano problemy związane z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi oraz dotyczące działań windykacyjnych

i komorniczych. W zakresie kredytów hipotecznych przeważały zapytania związane z wysokością naliczanych odsetek, opłat i prowizji, klauzulami abuzywnymi i wcześniejszą spłatą kredytu.

W pozostałym zakresie rozmowy dotyczyły kart kredytowych i debetowych, papierów wartościowych, w tym głównie obligacji GetBack, rynku forex, funduszy inwestycyjnych, ubezpieczeń na życie z u.f.k., lokat, leasingu, kredytu obrotowego, zagdanień związanych z bankomatem, wpłatomatem, dziedziczeniem po zmarłym posiadaczu rachunku bankowego a także inne pojedyncze zapytania.

Dominowały również zapytania 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 dosłać do złożonego już wniosku oraz zapytania o kompetencje Rzecznika. Rozmówcy zgłaszali również zastrzeżenia wobec innych podmiotów, nie objętych kompetencjami Rzecznika. Problematyka rozmów szczegółowo opisana została w Tabeli nr 2.6.

W związku z pandemią COVID-19 uruchomiono dodatkowo specjalną infolinię, pod którą można było w sposób szybki i profesjonalny uzyskać fachową informację lub poradę dotyczącą zastrzeżeń odnoszących się do działalności instytucji finansowych w związku z pandemią wywoływaną przez koronawirusa SARS-CoV-2. Dodatkowa infolinia dostępna była przez 7 godzin dziennie od poniedziałku do piątku. Najlichniesza grupa rozmów dotyczyła problematyki tzw. „wakacji kredytowych” w łącznej wysokości 287 rozmów. Problematyka poruszana w rozmowach dotyczyła min.: brak przejrzystych i jednolitych terminów rozpatrywania wniosków o udzielenie wakacji kredytowych. Niesprecyzowany okres podjęcia przez Bank decyzji, skutkował opóźnieniami w płatności rat po stronie kredytobiorców, co następnie implikowało odmowę udzielenia wakacji kredytowych; zmiana warunków wakacji kredytowych - po złożeniu przez Klienta wniosku o wakacje kredytowe, uprzednio proponowane warunki tychże wakacji uległy zmianie, co skutkowało odrzuceniem złożonego przez klienta wniosku; banki nie udostępniły Klientom jasnych zasad oferowanych warunków udzielanych wakacji kredytowych. Klient wypełniał wniosek, podpisywał go, a następnie bank przysyłał tylko zmieniony harmonogram spłaty, który okazywał się dla Klienta niekorzystny; brak możliwości odstąpienia od wakacji kredytowych.

2.3. Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną

2.3.1. Informacje w sprawach rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2020 r. udzielono odpowiedzi na 3978 zapytań mailowych. Zdecydowana większość, bo aż 3917 (98,5%) pytań dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń gospodarczych, 61 (1,5%) wystąpień dotyczyło rynku emerytalnego. W przypadku 122 zapytań (3,1%) nie można było udzielić merytorycznej odpowiedzi ze względu na to, że pytanie dotyczyło sprawy z poza zakresu kompetencji Rzecznika Finansowego. W 228 wystąpieniach trudno było określić jakiego rodzaju ubezpieczenia one dotyczyły. Statystykę zapytań przekazywanych drogą elektroniczną przedstawiono w załączniku do sprawozdania (Tabela nr 1.16).

Najczęstszymi problemami, z którymi spotkał się Rzecznik w zapytaniach przekazywanych w formie elektronicznej, były kwestie związane z ubezpieczeniami komunikacyjnymi (głównie obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m.). Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące:

- zaniżenia wysokości odszkodowania/ świadczenia,
- sposobu naliczenia, wysokości, zwrotu, wezwania do zapłaty składki,
- odmowy wypłaty odszkodowania /świadczenia,
- terminów likwidacji szkody oraz nie udzielenie odpowiedzi na reklamację,
- likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, w szczególności zasadności zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego, szkody całkowitej, amortyzacji części, części alternatywnych, utraconej wartości handlowej, VAT-u itp.,
- zakresu roszczeń ze szkód majątkowych i osobowych,
- sposobu postępowania w przypadku podwójnego ubezpieczenia, nałożenia kary przez UFG za brak ubezpieczenia OC czy też regresu.

Drugą co do liczby zapytań grupę stanowiły pytania dotyczące ubezpieczeń na życie. Najczęściej spotykanymi problemami była odmowa wypłaty świadczenia, prawidłowe określenie wysokości uszczerbku na zdrowiu czy też pomniejszenie wypłaty o tzw. opłatę likwidacyjną w przypadku złożenia wypowiedzenia umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k.. Kolejną kategorię pytań stanowiły pytania z zakresu ubezpieczeń majątkowych. Były to m.in. pytania dotyczące ubezpieczeń sprzętu elektronicznego (komputerów, tabletów, smartfonów) oferowanych przede wszystkim w sieciach handlowych przy zakupie tego typu urządzenia oraz przez operatorów telefonii

komórkowej (w szczególności tzw. ubezpieczenia wyświetlacza) oraz ubezpieczeń mieszkań. Pytania dotyczyły m.in. odmowy wypłaty odszkodowania, sposobu likwidacji szkody w przypadku zalania mieszkania czy domu, a także nieprawidłowo wykonanej usługi naprawy sprzętu elektronicznego. Nieco mniej pytań dotyczyło umów ubezpieczenia OC innych niż obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m.. W tej grupie należy wyróżnić częste pytania w zakresie odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorcy i zarządcy drogi oraz spółdzielni czy wspólnoty mieszkaniowej. Największym problemem było uchylanie się od wypłaty odszkodowań ze względu na brak winy sprawcy szkody. Wśród pytań dotyczących umów turystycznych najczęściej pojawiały się pytania dotyczące zwrotu kosztów rezygnacji z podróży oraz zwrotu kosztów leczenia podczas pobytu za granicą. Miało to związek z pojawieniem się zachorowań na zakaźną chorobę COVID-19. Ze względu na podjęte w skali międzynarodowej działania w celu przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się zakażeń ograniczono lub odwołano podróże, wprowadzono kwarantanny, odroczone lub odwołano szereg wydarzeń sportowych, religijnych i kulturalnych. Ubezpieczeni często byli zmuszeni do rezygnacji z zaplanowanego odpoczynku lub sami rezygnowali ze względu na niebezpieczeństwo zachorowania lub wystąpienie choroby w rodzinie.

W ramach umów ubezpieczenia NNW najczęściej pojawiały się pytania z zakresu grupowych umów ubezpieczenia NNW oraz NNW dzieci i młodzieży szkolnej oraz akademickiej.

W bieżącym roku sprawozdawczym uruchomiono specjalną skrzynkę mailową poradyCOVID@rf.gov.pl, gdzie można było zgłaszać informacje dotyczące zastrzeżeń do działalności podmiotów rynku finansowego w związku z pojawieniem się zachorowań na chorobę zakaźną COVID-19. W ramach tej działalności Rzecznika udzielono 62 odpowiedzi na zapytania mailowe z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. Większość spraw dotyczyła kwestii zwrotu kosztów rezygnacji z podróży.

Poziom skomplikowania zagadnień prawnych będących przedmiotem zapytań napływających drogą elektroniczną jest bardzo wysoki. Przedstawiona powyżej forma działalności Rzecznika ułatwia i przyspiesza dostęp konsumentów do informacji i wpływa na podejmowanie przez Rzecznika Finansowego czynności na innych płaszczyznach. Na podstawie najczęściej sygnalizowanych przez konsumentów problemów, przedstawianych w zapytaniach wpływających drogą elektroniczną,

następuje analiza funkcjonowania rynku i podejmowane są działania o charakterze ogólnym.

2.3.2 Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego

Za pośrednictwem poczty elektronicznej wpłynęło do Rzecznika 3107 zapytań. Największą grupę zapytań przekazywanych w formie elektronicznej przesłali klienci banków, instytucji pożyczkowych, firm inwestycyjnych, firm windykacyjnych, innych podmiotów, innych podmiotów niewskazanych przez internautów. Pod względem produktowym, podobnie jak w roku ubiegłym, pytania przekazywane do Rzecznika w formie elektronicznej dotyczyły najczęściej kredytu konsumenckiego, kredytu hipotecznego i rachunku bankowego. Najwięcej wątpliwości w zakresie kredytów konsumenckich budziły zagadnienia dotyczące wcześniejszej spłaty kredytu, nadmiernego zadłużenia i trudności w spłacie, wakacji kredytowych, działań windykacyjnych, egzekucji komorniczej, sprzedaży wierzytelności, restrukturyzacji czy wyłudzenia kredytu. Na drugim miejscu pod względem liczebności pytań internautów stanowił problem związany z kredytami hipotecznymi. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące wcześniejszej spłaty kredytu, nadmiernego zadłużenia i trudności w spłacie kredytu, wakacji kredytowych, wysokich kosztów kredytu, analizy umowy pod względem występowania niedozwolonych postanowień umownych, decyzji kredytowych, braku wydania przez podmiot zaświadczeń czy innych dokumentów. Pytania klientów podmiotów finansowych dotyczyły także kwestii związanych z rachunkami bankowymi. Duże wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych, błędnych przelewów, blokad środków na rachunku bankowym, w tym zajęć komorniczych rachunku, odmowy udzielania spadkobiercom informacji o saldzie rachunku spadkodawcy oraz opłat za prowadzenie rachunku. Zapytania klientów dotyczyły także problemów związanych z korzystaniem z kart debetowych i kredytowych tj. nieautoryzowanych transakcji płatniczych przy jej użyciu oraz zapytań dotyczących procedury chargeback. Konsumenci zgłaszali także problemy związane z inwestycjami w fundusze inwestycyjne oraz inwestycjami na „rynku forex”. Dotyczyły one głównie missellingu w związku z ofertami sprzedaży papierów wartościowych, wysokości strat ponoszonych przez klientów w wyniku inwestycji środków, a także trudności

z odzyskaniem wpłaconych środków. Wątpliwości klientów budziły także zagadnienia związane z leasingiem pojazdów, w tym ponoszonych opłat, ubezpieczeń czy możliwości rozłożenia zadłużenia na raty. Pojedyncze zapytania dotyczyły kwestii i zagadnień związanych z problemami występującymi w związku z korzystaniem z bankomatów, wpłatomatów, rozliczeń kryptowalutami ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, książeczek mieszkaniowych, lokat, rachunków oszczędnościowych, rent zagranicznych, zakupów w sklepie na raty, inne pojedyncze zapytania. 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.

W związku z koronawirusem COVID-19 została uruchomiona specjalna skrzynka mailowa, na którą można było zgłaszać informacje dotyczące zastrzeżeń co do działalności instytucji finansowych w związku z epidemią. W ramach udzielanych porad Rzecznik otrzymywał najwięcej zgłoszeń dotyczących odroczenia spłaty kredytu tj. tzw. „wakacji kredytowych”. Z informacji otrzymanych przez Rzecznika wynikało, że część klientów, którzy szybko wypełnili wniosek skuszeni hasłem „wakacji kredytowych”, byli rozczarowani zaoferowanymi warunkami i ich finansowymi skutkami. Powyższe wynikało z braku przejrzystości i jednolitości ofert. Każdy podmiot rynku finansowego miał swój pomysł na konstrukcję oferty. Niektóre podmioty rynku finansowego odraczały tylko część kapitałową raty, bez możliwości przedłużenia okresu spłaty. Inne podmioty odraczały część kapitałową i odsetkową, z wydłużeniem okresu spłaty. Z sygnałów, które wpływały do Rzecznika wynikało, że w większości wypadków klienci nie byli informowani o ekonomicznych skutkach skorzystania z różnych dostępnych wariantów. Takie nieprzejrzyste działania podmiotów mogą zostać uznane za nieuczciwą praktykę, mającą na celu wprowadzenie klientów w błąd co do treści ich praw i obowiązków. W przypadku powstania na tym tle sporów klientów z podmiotami rynku finansowego Rzecznik Finansowy podejmował niezbędne, przewidziane ustawowo działania, a także analizował warunki tzw. „wakacji kredytowych” oferowanych przez banki.

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

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

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

Odnosząc się do postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym należy stwierdzić, że w roku sprawozdawczym, mimo panujących ograniczeń wynikających z warunków epidemicznych udało się doprowadzić do pewnego ustabilizowania struktur osobowych w grupie pracowników upoważnionych do prowadzenia postępowań pozasądowych, co przełożyło się na znaczny wzrost liczby zakończonych postępowań. To z kolei w połączeniu z zatrzymaniem wzrostu

liczby wpływających wniosków, a nawet jej spadkiem (w stosunku do roku 2019), pozwala prognozować, że w roku 2021 możliwe będzie pełne nadrobienie zaległości będące skutkiem znacznego wpływu wniosków w latach 2017-2018 oraz występujących w tym okresie problemów kadrowych. Nadal konieczna jest stabilizacja zatrudnienia w obszarze pracowników wspierających osoby upoważnione do prowadzenia postępowania i to zarówno w Zespole Postępowań Pozasądowych, jak i w Zespole Obsługi Postępowań Pozasądowych.

Mimo znacznego przyspieszenia w procedowaniu wniosków z lat 2017 i 2018, w roku 2020 nie udało się skrócić średniego czasu prowadzenia postępowania w ujęciu statystycznym, choć poprawę terminowości w procedowaniu wniosków można zaobserwować na przykładzie spraw, które wpłynęły w roku 2020. Rzecznik zdaje sobie sprawę, że wskaźnik długości prowadzenia postępowania jest kluczowy dla urzeczywistnienia celu postępowania prowadzonego przy Rzeczniku jako metody pozasądowego rozwiązywania sporów, niemniej jest on uzależniony od bardzo wielu czynników w tym takich, które nie zależą od Rzecznika, w szczególności fluktuacji pracowników, ilości spraw i zróżnicowania ich tematyki (zwłaszcza w kontekście potencjału ugodowego), aktywności stron i ich polubownego nastawienia, a także proceduralnych. Część tych czynników, jak choćby fluktuacja pracowników, czy dalszy wzrost liczby wniosków, w roku sprawozdawczym nie wystąpiła. Okoliczności związane z pandemią COVID-19 w części spraw sprawiały jednak trudności w płynnym prowadzeniu części spraw. Rzecznik prowadzi jednak ustawiczne działania mające na celu usprawnienie procesów związanych z obiegiem dokumentów (przechodzenie na formę elektroniczną), czy też prowadzeniem postępowań na odległość. Obserwacje zachowań klientów wskazują, że jest to również preferowana przez dużą ich część, w tym także pełnomocników, forma komunikacji.

Rzecznik Finansowy wciąż dostrzega dużą potrzebę prowadzenia działań edukacyjnych i informacyjnych na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami i to zarówno adresowanych do klientów, jak i przedstawicieli podmiotów rynku finansowego.

Spadek liczby wniosków w roku 2020 wskazuje, że klienci podmiotów rynku finansowego wciąż nie dostrzegają potencjału pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, a część z nich, źle go interpretuje. Stąd też potrzeba edukacji w tym zakresie. Aby jednak pozasądowe postępowanie mogło w pełni realizować swój

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

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

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

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

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

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

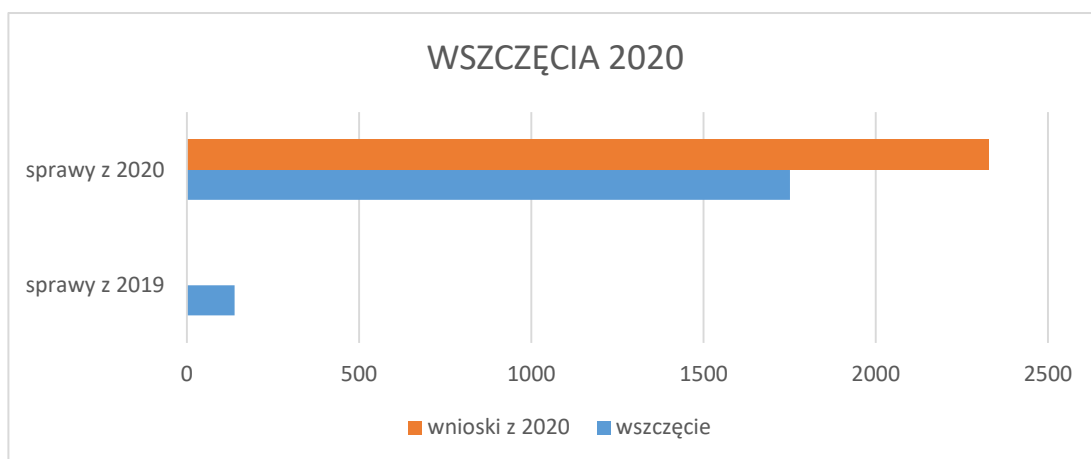
Utrzymujący się w roku 2020 podobny jak w poprzednim roku poziom wpływu wniosków z tendencją spadkową, pozwala na bezpieczniejsze niż w latach ubiegłych szacowanie zapotrzebowania klientów na pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów z podmiotami rynku finansowego, jak również ułatwia przewidywania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

3.3. Informacje dotyczące wpływających wniosków o pozasądowego rozwiązanie sporu

W tej części sprawozdania za rok 2020 znajdują się statystyki przedstawiające dane ilościowe dotyczące wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu. Opracowanie przedstawia podział wniosków ze względu na podmioty biorące udział w postępowaniu, przedmiot sporu, średni czas trwania postępowania, jak również dynamikę wpływu wniosków do Rzecznika w poszczególnych miesiącach z wyszczególnieniem produktów problematycznych, których dotyczyły spory.

3.3.1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym

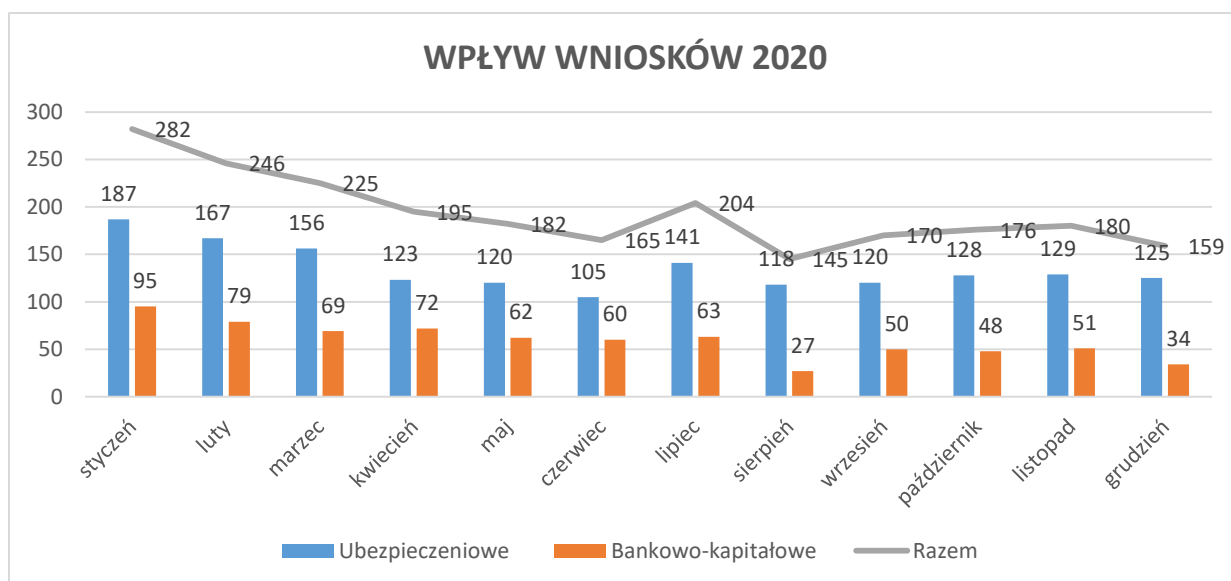
W 2020 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 2329 wniosków o rozwiązanie sporu klienta podmiotu rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, co stanowi spadek o 403 sprawy, tj. 15%, w porównaniu do roku 2019.



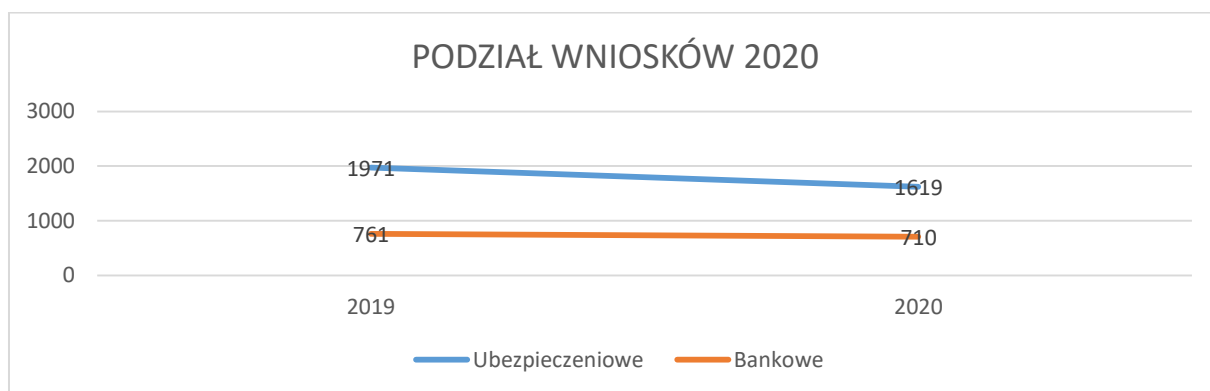
Rzecznik w 2020 r. wszczął łącznie 1889 pozasądowych postępowań mających na celu rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, w tym 138 postępowań to sprawy z wniosków złożonych w 2019 r. i 1751 spraw z wniosków zarejestrowanych w 2020 r., co stanowi ponad 75% wszystkich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

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

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



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

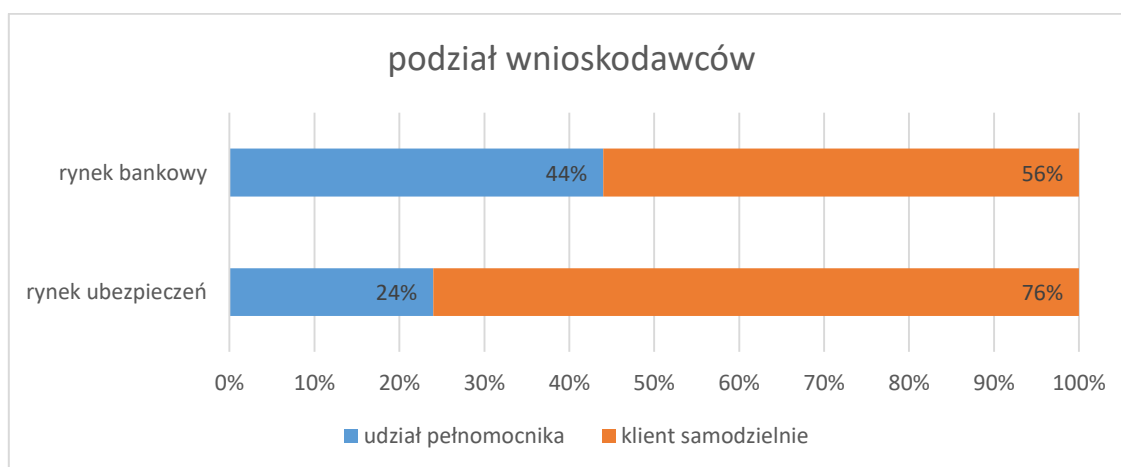


W opinii Rzecznika Finansowego ten stan rzeczy jest konsekwencją kilku czynników. Przede wszystkim można zaobserwować dalszy spadek zainteresowania polubowną formą rozwiązywania sporów klientów w sprawach, w których orzecznictwo sądowe przejawia tendencje prokonsumenckie, natomiast nastawienie podmiotów rynku

finansowego do pozasądowych sposobów rozwiązania w sposób istotny nie zmienia się. Dla przykładu można tu wskazać tendencje orzecznicze w sprawach tzw. kredytów frankowych.

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

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



3.3.2. Sprawy zakończone

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

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

1. Odmowa rozpatrzenia sporu - art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym wymienia przypadki, kiedy Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu, tj. gdy: jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika; klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2 ustawy; wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje 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, 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 u.r.f., i nie został z niej zwolniony.
2. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania (§7 ust. 3, 4 i 5 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym);
3. Osiągnięcie przez strony porozumienia, np. zawarcie ugody (art. 41 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
4. Sporządzenie opinii w przypadku nieosiągnięcia przez strony porozumienia (art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
5. Zakończenie postępowania (§15 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym).

Należy wskazać, że w każdym przypadku merytorycznego zakończenia postępowania, np. przy osiągnięciu przez strony porozumienia albo w przypadku jego braku (odpowiednio wyżej wymienione pkt 3 i 4), Rzecznik Finansowy sporządza protokół, w którym zawiera informacje o czasie i miejscu przeprowadzenia danego postępowania, dane stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie jego

zakończenia. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia. Protokół jest dokumentem urzędowym.

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

Przechodząc do szczegółowych danych statystycznych należy wskazać, że 2765 spraw zostało zakończonych sporządzeniem opinii, co stanowi niemal 72% wszystkich zakończonych spraw i jest o 10% wyższą wartością niż w roku 2019. W prawie 10% wszystkich spraw zakończonych w 2020 r., tj. w 375 sprawach między stronami doszło do zawarcia porozumienia. Choć liczba spraw zakończonych polubownie jest nieco wyższa niż w roku 2019 (369 spraw), to jednak ich odsetek jest nieco niższy niż w roku 2019 (12%), co wynika jednak przede wszystkim ze znacznego wzrostu ogólnej liczby zakończonych postępowań a także znacznego udziału w tej liczbie spraw z udziałem podmiotów rynku bankowo-kapitałowego, w których to sprawach skłonność stron do ugody jest istotnie niższa, niż w przypadku spraw o tematyce ubezpieczeniowej. Wymaga jednak podkreślenia, że w roku 2020 liczba spraw z udziałem podmiotów rynku bankowo-kapitałowego, w których strony zakończyły spór polubownie wzrosła ponad trzykrotnie i wyniosła 101 (28 spraw w roku 2019).

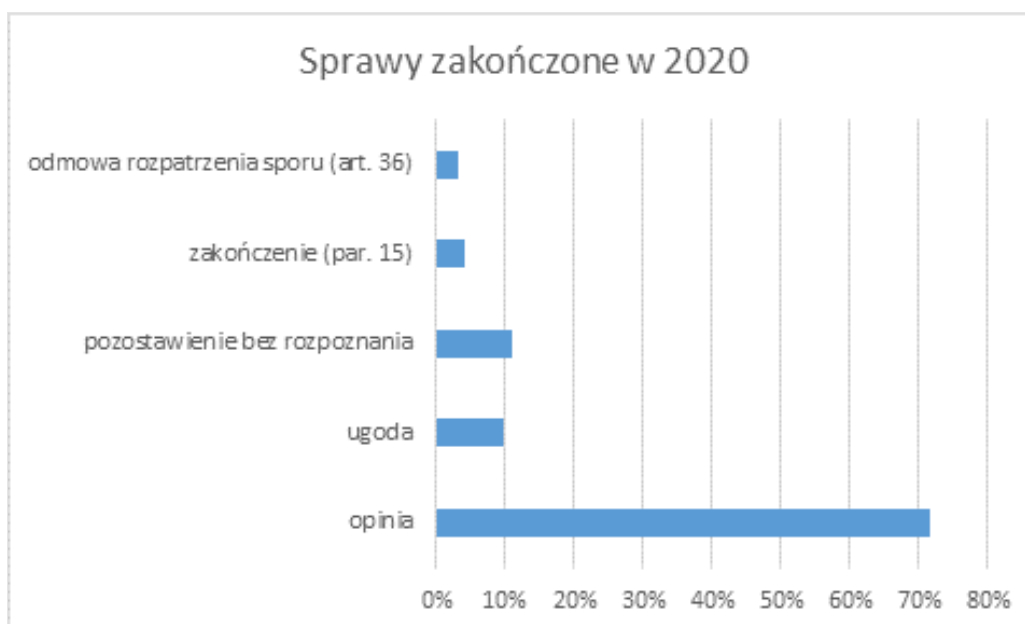
Dane dotyczące udziału postępowań zakończonych zawarciem porozumienia w ogólnej liczbie zakończonych postępowań trzeba jednak interpretować mając na względzie, że w roku sprawozdawczym niemal 19% spraw zakończyło się bez ich merytorycznego rozpoznania, a więc albo na etapie wstępnym, albo poprzez zakończenie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

obowiązkowego charakteru postępowania przy Rzeczniku dla podmiotu rynku finansowego, co wynika z art. 37 ustawy. Oznacza to, że część postępowań prowadzona jest niezależnie od nastawienia do możliwości ugodowego zakończenia sporu po stronie podmiotu rynku finansowego, a nawet mimo braku takiego nastawienia, co nie ma miejsca w innych typach postępowań ADR, za wyjątkiem postępowania przed Arbitrem Bankowym. Innymi słowy, można poczynić wniosek, że przy Rzeczniku Finansowym toczą się postępowania, które przed innym podmiotem ADR nigdy by nie zawisły ze względu na brak zgody obu stron na przeprowadzenie takiego postępowania. Jak już jednak wyżej powiedziano, nawet gdy postępowanie nie zakończy się osiągnięciem porozumienia i definitywnym rozwiązaniem sporu, niewątpliwą jego korzyścią jest możliwość skonfrontowania swoich stanowisk przez strony, weryfikacji kwestii spornych, czy wreszcie uzyskania opinii Rzecznika Finansowego, która stanowi obiektywną analizę prawną sprawy wraz ze wskazaniem możliwych konsekwencji kontynuowania sporu.

Spraw pozostawionych bez rozpoznania, wobec nieuzupełnienia lub nieprawidłowego uzupełnienia braków formalnych wniosku, względnie wyboru przez klienta innego trybu procedowania wniosku było łącznie 438, czyli 11%. Warto podkreślić, że pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie skutkuje zamknięciem klientowi drogi do złożenia ponownego wniosku. Rzecznik nie prowadzi statystyki takich spraw, jednak z analizy wynika, że w zauważalnej liczbie takich spraw klienci ponownie występują z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o pozasądowe rozwiązanie sporu z podmiotem rynku finansowego.

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

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



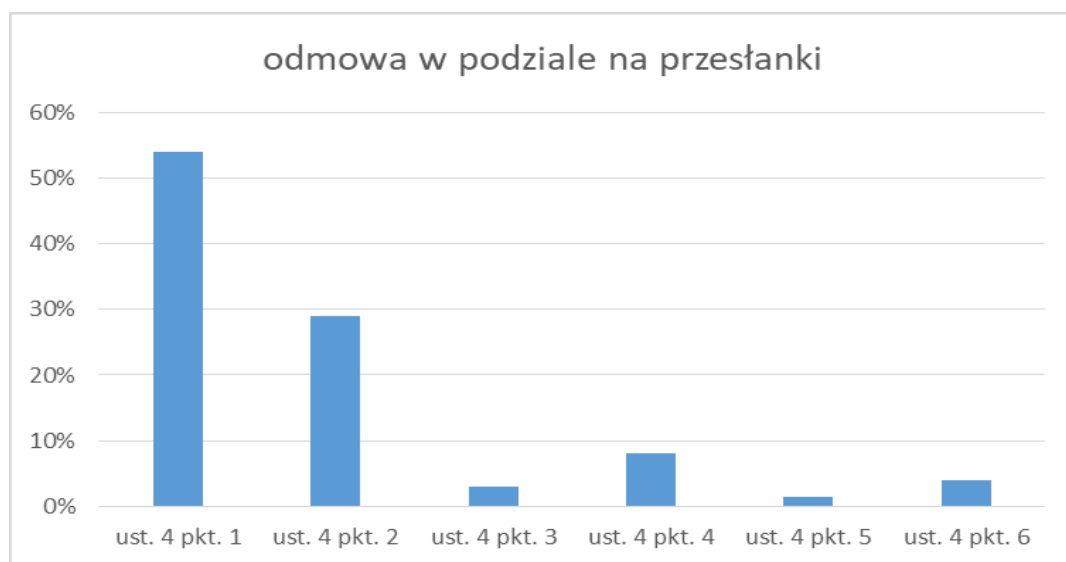
W podziale na przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 stawy o Rzeczniku Finansowym) dominowała przesłanka odmowy z uwagi na okoliczność, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika. Było to 70 spraw (około 54% przypadków odmów). Najczęściej miało to miejsce wtedy, gdy wniosek pochodził od osoby, która nie spełniała kryteriów klienta podmiotu rynku finansowego albo kiedy wniosek skierowany był wobec podmiotu niebędącego podmiotem rynku finansowego w rozumieniu definicji zawartych w art. 2 pkt 1 i 3 ustawy 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 37 decyzji, co daje 29% w ogólnej liczbie spraw, w których odmówiono rozpatrzenia wniosku.

Z kolei w 11 sprawach powodem odmowy był fakt, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami była w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd.

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

Jedynie w 4 sprawach Rzecznik odmówił wszczęcia postępowania ze względu na uciążliwość dla podmiotu rynku finansowego lub samego Rzecznika. Było to głównie spowodowane brakiem dokładnego określenia żądania i oczekiwania na zakończenie sporu w sposób polubowny, co z kolei poddawało w wątpliwość rzeczywistą intencję pozasądowego rozwiązania sporu.



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

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

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

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

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

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

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

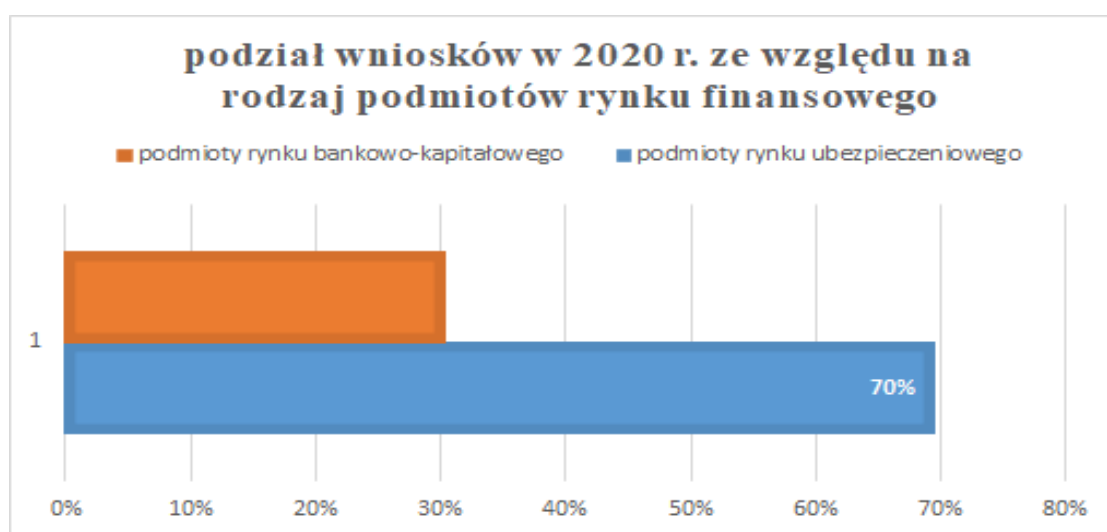
W powyższym zestawieniu kwotowym zostały ujęte również kwoty, co do których strony porozumiały się jedynie w zakresie części roszczeń zgłoszonych w postępowaniu, natomiast w pozostałej części postanowienie zakończyło się brakiem porozumienia i sporządzeniem opinii Rzecznika Finansowego.

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

Wartym podkreślenia jest również to, że w 2020 r. zawarto 101 porozumień w sprawach z sektora rynku kapitałowo-bankowego, co stanowiło 27% spraw zakończonych polubownie. Udział tych spraw w ogólnej liczbie spraw zakończonych osiągnięciem porozumienia wzrósł więc niemal trzykrotnie. Zwraca uwagę również stosunek wartości osiągniętych porozumień do kwot pierwotnie żądanych przez klientów.

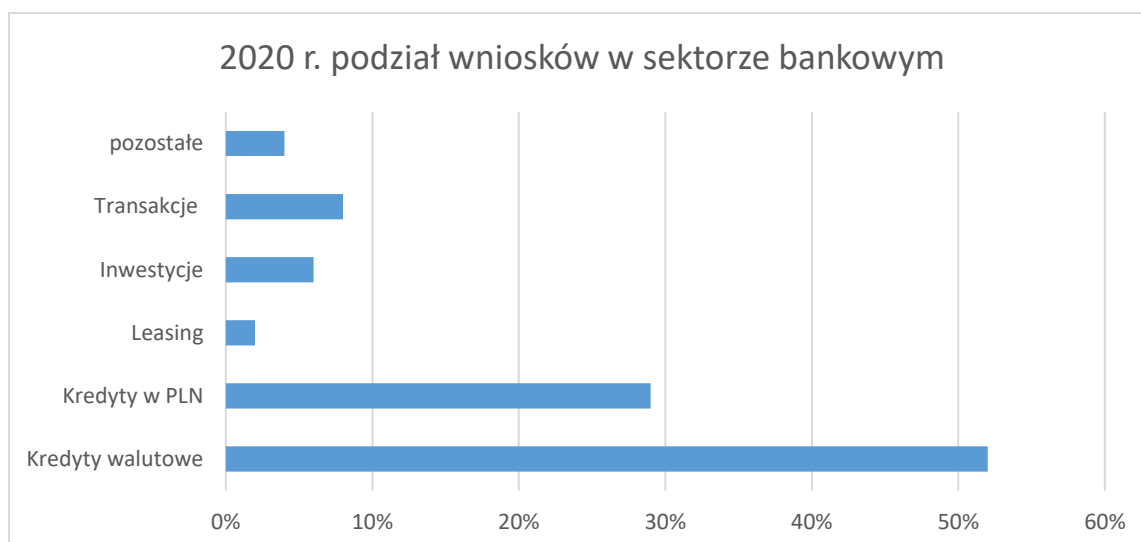
3.4. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

Jak wskazano wcześniej w 2020 r. w stosunku do poprzedniego roku sprawozdawczego spadła o 7% liczba wniosków dotyczących podmiotów rynku bankowo-kapitałowego (710 spraw). W jeszcze wyższym stosunku, bo o 18% zmalała również ilość wniosków dotyczących rynku ubezpieczeniowego (1619 spraw). Podział wniosków w 2020 r. między oba segmenty rynku wyniósł odpowiednio 70% dla rynku ubezpieczeniowego i 30 % dla rynku bankowo-kapitałowego.



W przypadku produktów oferowanych przez podmioty rynku bankowo-kapitałowego nadal dominowały produkty bankowe, takie jak: kredyty hipoteczne, m.in. denominowane lub indeksowane kursem waluty obcej, kredyty konsumenckie, ale także sprawy dotyczące nieautoryzowanych transakcji w postaci utraty środków z rachunku bankowego, operacje bankomatowe czy nieprawidłowego raportowania do (Biura Informacji Kredytowej) BIK. Do kategorii spraw z rynku bankowo-kapitałowego, poza tymi dotyczącymi produktów bankowych, należały przede wszystkim spory dotyczące doradztwa i pośrednictwa inwestycyjnego świadczonego przez podmioty rynku finansowego, ale także funduszy inwestycyjnych i umów leasingu.

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

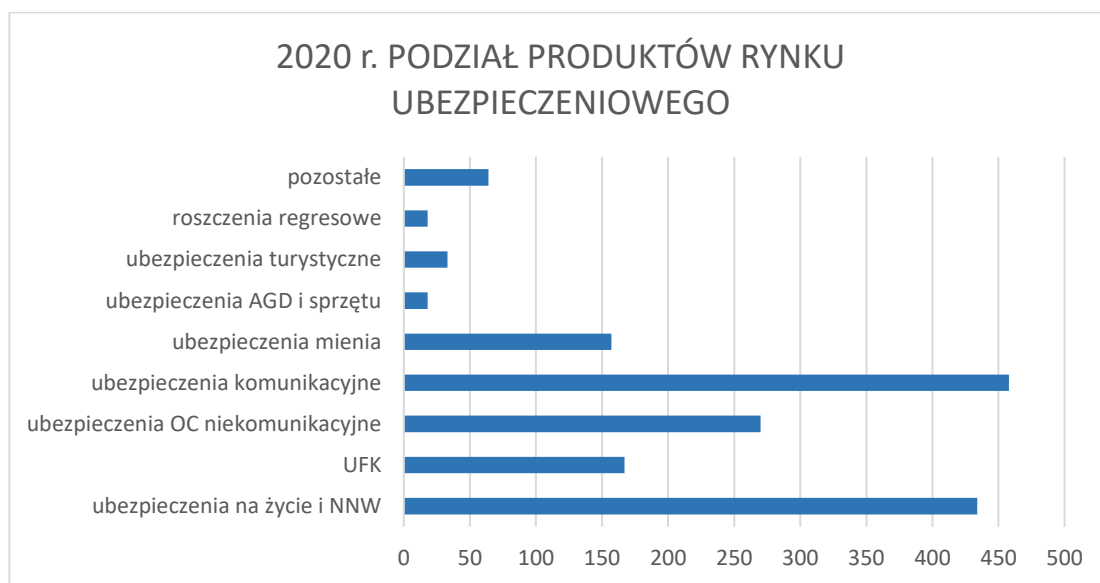


Z przedstawionego zestawienia wynika, że w roku 2020 r. już tylko nieco ponad połowa wniosków z sektora bankowo-kapitałowego dotyczyła kredytów (pożyczek) walutowych oraz waloryzowanych kursem walut obcych, co wskazuje na wyraźny spadek udziału spraw o tej tematyce w ogólnej liczbie sporów klientów z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

W roku 2020 wpłynęło 1619 wniosków dotyczących produktów ubezpieczeniowych. Podobnie jak w roku 2019 najliczniejszą grupę spraw, tj. 458, stanowiły sprawy dotyczące roszczeń z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym aż 371 spraw dotyczyło OC komunikacyjnego. Kolejną, niemal tak samą liczną grupę stanowiły spory dotyczące ubezpieczeń na życie wraz ubezpieczeniami dodatkowymi (z wyjątkiem ubezpieczeń z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi) i NNW. Liczba wniosków w tych sprawach wyniosła 434. Kolejny rok to również znaczny udział w ogólnej liczbie wniosków, spraw dotyczących roszczeń z umów ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż komunikacyjne, w tym związanych z prowadzeniem działalności zawodowej (270 spraw). Nadal zauważalna jest spora liczba spraw dotyczących umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, przy czym liczba tych spraw z roku na rok konsekwentnie maleje. W 2020 r. było to 167 spraw, przy 237 sprawach w roku 2019. W roku sprawozdawczym wzrosła liczba wniosków dotyczących ubezpieczenia mienia (157 spraw). Zauważalną grupą były też spory

dotyczące roszczeń związanych z ubezpieczeniem turystycznym (33 sprawy), ubezpieczeniem sprzętu (tzw. małego AGD i elektronicznego), ubezpieczeniami kredytów oraz spory dotyczące roszczeń regresowych.

Poniższy wykres przedstawia udział poszczególnych ubezpieczeń w ogólnej liczbie spraw.



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

3.5. Średni czas trwania postępowania

Ilość wpływających wniosków, ich różnorodność pod względem produktowym oraz oczekiwań stron co do sposobu zakończenia postępowań ma największy wpływ na średnią długość trwania postępowania. Dodatkowo w roku 2020 na długość procedowania spraw silnie oddziaływała sytuacja epidemiczna i związane z tym

trudności w wymianie korespondencji ze stronami (brak możliwości podejmowania czynności przez strony z uwagi na chorobę lub przebywanie na kwarantannie, czasowe zawieszenie terminów).

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

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

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

Powyższe statystyki dają podstawy do prognozowania, że wraz z kończeniem spraw, których wszczęcie przypadło na okres wzmożonego wpływu wniosków, okres prowadzenia postępowania zbliży się do tego, jaki jest rekomendowany w przepisach Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym. Z uwagi jednak na to,

że sprawy rozpatrywane są według kolejności wpływu (przy uwzględnieniu stopnia ich skomplikowania i zakresu czynności niezbędnych do podjęcia), jako obiektywnego kryterium zapewniającego zachowanie bezstronności Rzecznika Finansowego, w ujęciu statystycznym, skrócenie okresu postępowania widoczne będzie z pewnym opóźnieniem.

Niezależnie od wskazanych powyżej czynników wpływających na długość trwania postępowania, należy zwrócić uwagę na czynnik natury systemowej, który powoduje, że niezależnie od uwarunkowań zewnętrznych, takich jak nagły wzrost liczby wniosków, czy pojawienie się nowych problemów produktowych, prowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów z podmiotami rynku finansowego zawsze będzie wymagało znacznego nakładu pracy i czasu. Czynnikiem tym jest, konieczność przygotowania opinii, o której mowa w art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym, w każdym przypadku, gdy nie dojdzie do polubownego rozwiązania sporu. Jest to element nietypowy dla postępowań polubownych, których charakter opiera się na negocjacjach, a głównym celem jest doprowadzenie do osiągnięcia porozumienia/ugody, nie zaś dokonanie oceny prawnej sporu. Wymóg sporządzenia opinii prowadzi do istotnego obciążenia osób prowadzących postępowanie, a tym samym opóźnia podjęcie działań mediacyjnych w innych sprawach. Co więcej obowiązek sporządzenia opinii w trakcie trwania postępowania niejako „sztucznie” wydłuża czas jego trwania, albowiem w istocie jest ona sporządzana w okresie, kiedy czynności pojednawcze są już zakończone. Z tego względu, na gruncie obserwacji poczynionych w kolejnym roku działalności Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, można stwierdzić, że nie negując jednocześnie samego waloru opinii Rzecznika Finansowego, jako opracowania dostarczającego obu stronom postępowania rzetelnej oceny ich sporu i ryzyk prawnych z nim związanych, wciąż aktualny jest postulat zmiany przepisów proceduralnych w taki sposób, aby postępowanie było kończone po zakończeniu działań mediacyjno-koncyliacyjnych, a opinia była sporządzana po jego zakończeniu, na wniosek strony.

3.6. Dane liczbowe

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

Postępowania polubowne prowadzone przy Rzeczniku Finansowym

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

3.7. Istotne problemy produktowe

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

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

Obserwacje poczynione w roku sprawozdawczym pozwalają na sformułowanie konkluzji, że na gruncie sporów dotyczących kredytów waloryzowanych, najistotniejszą barierę w skutecznym prowadzeniu czynności pojednawczych wciąż stanowi dążenie stron do rozstrzygnięcia sporu wyłącznie na płaszczyźnie prawnej,

nie zaś w oparciu o argumenty ekonomiczne, pozwalające na wypracowanie rozwiązań pozwalających na zapewnieniu równowagi ekonomicznej stron i zapewnienie stabilności stosunku prawnego na przyszłość. Zauważalny jest również brak zaufania stron do stabilności i trwałości rozwiązań ugodowych, jakie mogłyby zostać wypracowane w drodze postępowania polubownego (obawy o wzruszalność ugody). Takie podejście do sporu można było zaobserwować zwłaszcza po stronie dużej części podmiotów rynku finansowego.

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

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

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

3. Ubezpieczenia komunikacyjne – wzorem lat ubiegłych, w roku sprawozdawczym, spory wynikające z umów ubezpieczenia obowiązkowego odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC p.p.m.) jak i ubezpieczenia dobrowolnego

(AC) stanowiły największą grupę w segmencie spraw dotyczących rynku ubezpieczeniowego (ponad 28%). W szkodach z OC p.p.m. na plan pierwszy wysuwały się spory związane z refundacją kosztów najmu pojazdu zastępczego (zwłaszcza w zakresie długość najmu). Dochodziło do nich zwłaszcza w sprawach, w których klienci decydowali się na naprawę pojazdu poza siecią naprawczą zakładów ubezpieczeń. W takich przypadkach osiłą sporu stawały się kwestia długości okresu naprawy, a także zasadności najmu pojazdu zastępczego w całym tym okresie.

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

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

4. Ubezpieczenia osobowe – Wśród sporów dotyczących szeroko pojętych ubezpieczeń na życie, a więc tych, o których mowa w Dziale I ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 381) oraz pozostałych ubezpieczeń osobowych, można wyróżnić dwie zasadnicze grupy, tj. ubezpieczenia na życie wraz z oferowanymi odrębnie, względnie będącymi ich uzupełnieniem, ubezpieczeniami wypadkowymi chorobowym (których udział w ogólnej liczbie wniosków wyniósł prawie 27%) oraz ubezpieczenia na życie związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, których dotyczyło około 10 % spraw. Odsetek tych ostatnich spraw

ustawicznie spada w relacji rok do roku, co jest spowodowane przede wszystkim coraz bardziej jednoznaczną linią orzecznictwa w przypadku umów ubezpieczenia związanych z inwestowaniem w ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe, co powoduje, że duża część klientów decyduje się na poszukiwanie ochrony na drodze sądowej. Nie bez znaczenia jest również fakt spadku popularności tego rodzaju produktów. Niezmiennie jednak, wśród problemów, które można określić jako szczególnie istotne z punktu widzenia konstrukcji produktu, należy wskazać ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe bazujące na funduszach inwestycyjnych zamkniętych, których certyfikaty są oferowane w drodze oferty niepublicznej. Można zauważyć, że w przypadku redukcji przez takie fundusze żądań wykupu, również zakłady ubezpieczeń których ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe bazują na tych funduszach, przewidują w warunkach umowy uprawnienie do ograniczenia wykupu, czy to całkowitego czy częściowego, co w praktyce może prowadzić do sytuacji, w których mimo rozwiązania umowy ubezpieczenia, Klient nie otrzyma zwrotu środków w części, która podlegała inwestowaniu.

W zakresie problemów, które można wyróżnić w obszarze ubezpieczeń na życie oraz ubezpieczeń chorobowych i wypadkowych, podobnie jak w latach ubiegłych można wyróżnić te związane z samym zakresem ubezpieczenia oraz stosowanymi wyłączeniami odpowiedzialności. Zaobserwować można zarówno problemy z dopasowaniem ochrony ubezpieczeniowej do potrzeb osoby ubezpieczonej, co wielokrotnie ma miejsce zwłaszcza w ubezpieczeniach grupowych, jak również roszczenia związane z interpretacją zakresu ochrony i wyłączeń z niej. Istotne trudności w interpretacji zakresu rzeczywiście świadczonej ochrony powodują stosowane w ogólnych warunkach ubezpieczeń definicje pojęć, które w dziedzinach dla nich właściwych są rozumiane odmiennie (często szerzej), niż przyjmują to zakłady ubezpieczeń. Chodzi tu chociażby o pojęcia medyczne, takie jak zawał serca, borelioza, nowotwór.

Wielokrotnie problemy z brakiem efektywności ochrony ubezpieczeniowej i jej niedopasowaniem do potrzeb osób ubezpieczonych są wynikiem niewłaściwego procesu sprzedaży i brakiem właściwej analizy potrzeb klienta. Z pewnością tego typu błędom sprzyjają uproszczone metody sprzedaży, obejmowanie ubezpieczeniem grupowym, w tym również w związku z zawarciem innej umowy, np. kredytu, rachunku bankowego, czy też usług spoza sektora finansowego. Ryzyka związane z uproszczeniem metod sprzedaży (jak choćby odstąpienie od przeprowadzenia

ankiety medycznej) nadal w wielu przypadkach niwelowane są przez stosowanie szerokiego katalogu wyłączeń odpowiedzialności.

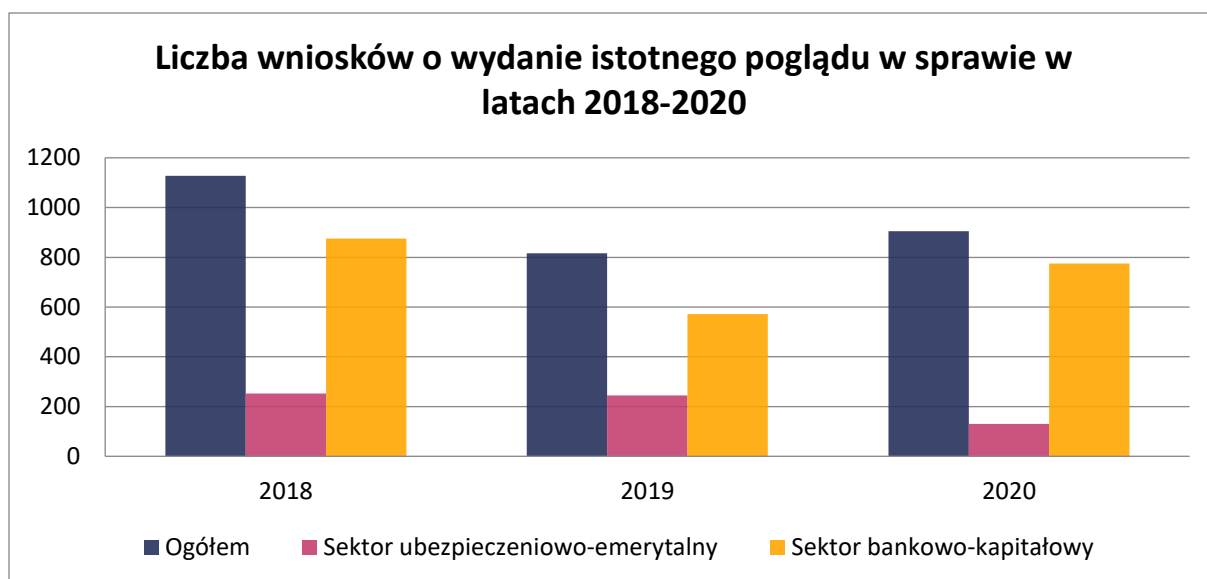
5. Dobrowolne ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej – kolejna grupa spraw, która zwraca uwagę, to sprawy związane z dobrowolnymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej związane z prowadzoną działalnością zawodową.

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

4. Wsparcie klientów podmiotów rynku finansowego na etapie postępowań sądowych

4.1. Przedstawienie przez Rzecznika Finansowego oświadczenia zawierającego istotny pogląd w sprawie

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



4.1.1 Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2020 r. z pośród 130 wniosków o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu, który Rzecznik Finansowy otrzymał w sporach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych, w odniesieniu do 36 spraw (27,7 %) wniosek wpłynął bezpośrednio od powodów, a w 75 przypadkach (57,7%) został przekazany za pośrednictwem ich pełnomocników. W 17 sprawach (13,1%) o przedstawienie poglądu zwrócił się bezpośrednio sąd rozpatrujący daną sprawę, a w 2 sprawach zwróciły się do Rzecznika finansowego urzędy (1,5 %).

W 2020 r. otrzymane przez Rzecznika Finansowego wnioski o przedstawienie poglądu dotyczyły w 83 przypadkach (63,4%) ubezpieczeń na życie (Dział I). Wśród nich najwięcej wniosków dotyczyło umów ubezpieczeń na życie z u.f.k. tj. 69 wniosków (53,1 %). W zakresie ubezpieczeń na życie, otrzymane wnioski dotyczyły m.in. bardzo wysokich kosztów w związku z rezygnacją z umowy ubezpieczenia, tj. opłaty likwidacyjnej, opłaty od wykupu, opłaty alokacyjnej oraz nieważności zawartej umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. i związanej z tym nieuczciwej praktyki rynkowej oraz niewłaściwego zarządzania, skutkującego utratą zainwestowanych środków, a także wyłączenia odpowiedzialności za wypadki ubezpieczeniowe, które zaszły na skutek okoliczności sprzed zawarcia umowy ubezpieczenia.

W sprawach dotyczących pozostałych rodzajów ubezpieczeń (Dział II), Rzecznik otrzymał 45 wniosków (34,6%) o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu. Oświadczenia koncentrowały się wokół sporów z ubezpieczeń komunikacyjnych, Rzecznik otrzymał 30 wniosków z czego 22 sprawy dotyczyły ubezpieczeń odpowiedzialności posiadaczy pojazdów mechanicznych OC (16,9%) a 8 wniosków było związanych z problematyką ubezpieczeń AC pojazdów mechanicznych (6,2%).

Ponadto pozostałe wnioski to sprawy z zakresu ubezpieczenia mienia osób fizycznych – 5 wniosków (3,9 %), ubezpieczenia OC przedsiębiorcy; 2 wnioski (1,5%), ubezpieczenia OC wykonywanego zawodu; 1 wniosek (0,8%), OC w życiu prywatnym; 1 wniosek (0,8%), ubezpieczenie kredytu; 1 wniosek (0,8%), obowiązkowe ubezpieczenie budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego; 1 wniosek (0,8%), ubezpieczenie bagażu oraz sprzętu turystycznego.

W trzech wnioskach (2,3%) brak było danych pozwalających na identyfikację rodzaju ubezpieczenia, który miałby stać się przedmiotem złożonego oświadczenia – istotnego poglądu. Brak właściwości rzeczowej Rzecznika Finansowego dotyczył zaś 2 wniosków (1,5%).

W okresie sprawozdawczym w dalszym ciągu w przeważającej większości wnioski o pogląd dotyczą ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym m.in. z uwagi na bardzo wysokie opłaty pobierane przez Zakłady w związku z rezygnacją z umowy ubezpieczenia, ale także ze względu na nieważność umowy oraz inwestowanie jednostek uczestnictwa funduszy w certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych. Przeprowadzona przez Rzecznika kwerenda orzecznictwa wskazuje, że przedstawione oświadczenia zawierające istotny pogląd dla sprawy często mają wpływ na uwzględnienie roszczeń klientów. Tym samym, w opinii Rzecznika, prawidłowo, profesjonalnie i odpowiednio szeroko przygotowany pogląd stanowi cenny dla sądu materiał przy rozstrzyganiu i uzasadnieniu przyjmowanego orzeczenia.

W kwestii tematyki wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy, poglądy z zakresu ubezpieczeń gospodarczych w 2020 r. – ogółem ze 130 wniosków (100,00%) – dotyczyły w większości opłat pobieranych za rezygnację z umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym stanowiły – 57 wniosków (43,8%). Natomiast spory związane z oddaleniem roszczenia z Działu I oraz Działu II ubezpieczeń (łącznie 28 wniosków) stanowiły 21,5%

wszystkich wniosków, przy czym wnioski o oddalenie roszczenia z zakresu Działu I ubezpieczeń – 12 spraw (9,2%), zaś z Działu II to 16 spraw (12,3 %). Spor co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia był podstawą 23 wniosków (17,7%) z Działu II, a żądania nieważności umowy ubezpieczenia 5 wniosków (3,9%). W dalszej części wnioski dotyczyły: sporów o zwrot składki – 4 (3,1%), zaniżonej wartości wykupu polisy – 3 (2,3%), sporów odnośnie wezwań do zapłaty składki – 1 (0,8%), nieprawidłowego zarządzania polisą Dział I – 1 (0,8%), kwestii procedur ubezpieczenia z Działu II – 1 (0,8%), braku wyraźnej przyczyny wniosku z Działu I – 1 (0,8%) oraz 3 z Działu II (2,3 %). Sprawy, które wykraczały poza właściwości Rzecznika Finansowego, jak już wspomniano, obejmowały 2 sprawy (1,5%).

Podmiotami pozwanymi w sporach z Działu I, w których zwracano się do Rzecznika Finansowego o istotny pogląd były: T.U. na Życie Europa S.A. – 23 wnioski (27,7%) wszystkich wniosków z Działu I, Open Life T.U. Życie S.A. – 14 wniosków (16,9%), AVIVA T.U. na Życie S.A. – 10 wniosków (12,00 %), Generali Życie T.U. S.A. – 7 wniosków (8,5%), Vienna Life T.U. na Życie S.A. VIG – 7 wniosków 8,5(%), T.U. Allianz Życie Polska S.A. – 5 wniosków (6,0%), NATIONALE -NEDERLANDEN T.U.n.Ż S.A. – 3 wnioski 3,6%) METLIFE T.U.n.Ż.i.R. S.A. – 3 wnioski (3,6%), AXA ŻYCIE T.U. S.A. – 2 wnioski (2,4%), AEGON T.U. na Życie S.A. – 2 wnioski (2,4%), PZU Życie S.A. – 2 wnioski (2,4%), Compensa T.U. na Życie S.A. VIG – 1 wniosek (1,2%) T.U.n.Ż WARTA S.A. – 1 wniosek (1,2%), Zagraniczny ZU – 1 wniosek (1,2%) oraz 2 wnioski, w których brakowało danych do ustalenia właściwego podmiotu (2,4%).

Kryterium podmiotów rynku finansowego, których dotyczyły wnioski o pogląd z Działu II przedstawia się następująco: PZU S.A. – 17 wniosków (37,8% wszystkich wniosków dotyczących działu II), T.U.i.R. WARTA S.A. – 8 wniosków (17,8%), S.T.U. Ergo Hestia S.A. – 3 wnioski (6,7%), AVIVA T.U. S.A. – 2 wnioski (4,4%), Link 4 T.U. S.A. – 2 wnioski (4,4%) WIENER T.U. S.A. VIG – 2 wnioski (4,4%), T.U.i.R. Allianz Polska S.A. – 1 wniosek (2,2%), T.U. Compensa S.A. VIG – 1 wniosek (2,2%), T.U. INTERRISK S.A. VIG – wniosek (2,2%), Pocztowe TUW – 1 wniosek (2,2%), UNIQA TU S.A. – 1 wniosek (2,2%), TUW TUW – 1 wniosek (2,2%), TUZ TUW – 1 wniosek (2,2%), Balcia Insurance SE Oddział w Polsce – 1 wniosek (2,2%) SOGECAP S.A. Oddział w Polsce – 1 wniosek (2,2%), zagraniczne zakłady zabezpieczeń – 2 wnioski (4,4%).

W odniesieniu do 75 wniosków (57,7%) Rzecznik Finansowy działając na podstawie art. 63 k.p.c. przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę istotny pogląd wyrażony w oświadczeniu.

W przypadku 43 wniosków (33,1%) Rzecznik Finansowy nie przedstawił oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd. W części spraw odmówiono przedstawienia poglądu z uwagi na fakt, iż pogląd mógłby okazać się dla powoda niekorzystny. W innych sprawach wystąpiono o uzupełnienia materiałów, bez których Rzecznik nie mógł rozpatrzyć wniosku o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu.

Obecnie w 12 sprawach (9,2%) przygotowanie oświadczenia zawierającego istotny pogląd dla sprawy jest w toku.

4.1.2. Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. do Wydziału rynku bankowo-kapitałowego wpłynęło 775 wniosków o przedstawienie poglądu Rzecznika Finansowego istotnego dla sprawy. 704 wnioski (co stanowiło 91% wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) dotyczyły spraw, których stroną był bank, 59 wniosków (8 % wszystkich poglądów) stroną była instytucja pożyczkowa, w 7 wnioskach (poniżej 1% wszystkich wniosków) stroną były domy maklerskie, w 4 wnioskach (1 % wszystkich wniosków) stroną była spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa oraz 1 wniosek (poniżej 1 % wszystkich wniosków) dotyczył podmiotu niebędącego we właściwości Rzecznika Finansowego. Otrzymane przez Rzecznika wnioski o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu dotyczyły głównie kredytów hipotecznych w liczbie 566 (co stanowiło 73% wszystkich poglądów), w tym kredytów waloryzowanych (indeksowanych i denominowanych) w walucie obcej, stanowiących 541 wniosków. 109 wniosków dotyczyło kredytów konsumenckich, w tym głównie nierozliczenia kosztów kredytu pomimo wcześniejszej jego spłaty (co stanowiło 14% wszystkich wniosków). Część wniosków w liczbie 65 (stanowiąca 8% wniosków) dotyczyła papierów wartościowych, z czego aż 60 wniosków dotyczyło inwestycji w obligacje korporacyjne spółki GetBack S.A. Rachunek bankowy, w tym nieautoryzowane transakcje płatnicze stanowiły podstawę 9 wniosków (1% wszystkich wniosków). Pozostałe 26 wniosków (stanowiące 3% wszystkich wniosków) dotyczyły

innych pojedynczych kwestii związanych z certyfikatami inwestycyjnymi, leasingiem, kredytem obrotowym, inwestycyjnym oraz ubezpieczeniem na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Rzecznik Finansowy w 2020 r. wydał 444 oświadczeń zawierających istotny pogląd Rzecznika dla sprawy, w tym 361 oświadczenia dla spraw zarejestrowanych w 2020 r. (stanowiących 46% zarejestrowanych wniosków w 2020 r.). W stosunku do 18 wniosków z 2020 r. (co stanowiło 2,3% wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) odmówiono wydania istotnego poglądu. Pozostałe wnioski w liczbie 335 (co stanowi 43% wszystkich wniosków zarejestrowanych w 2020 r.) są nadal analizowane przez Rzecznika w związku z wystąpieniem do klientów o przesłanie dodatkowych dokumentów lub informacji bez których Rzecznik nie może rozpatrzyć wniosku o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu.

4.2. Wniesienie przez Rzecznika Finansowego Skargi Nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego

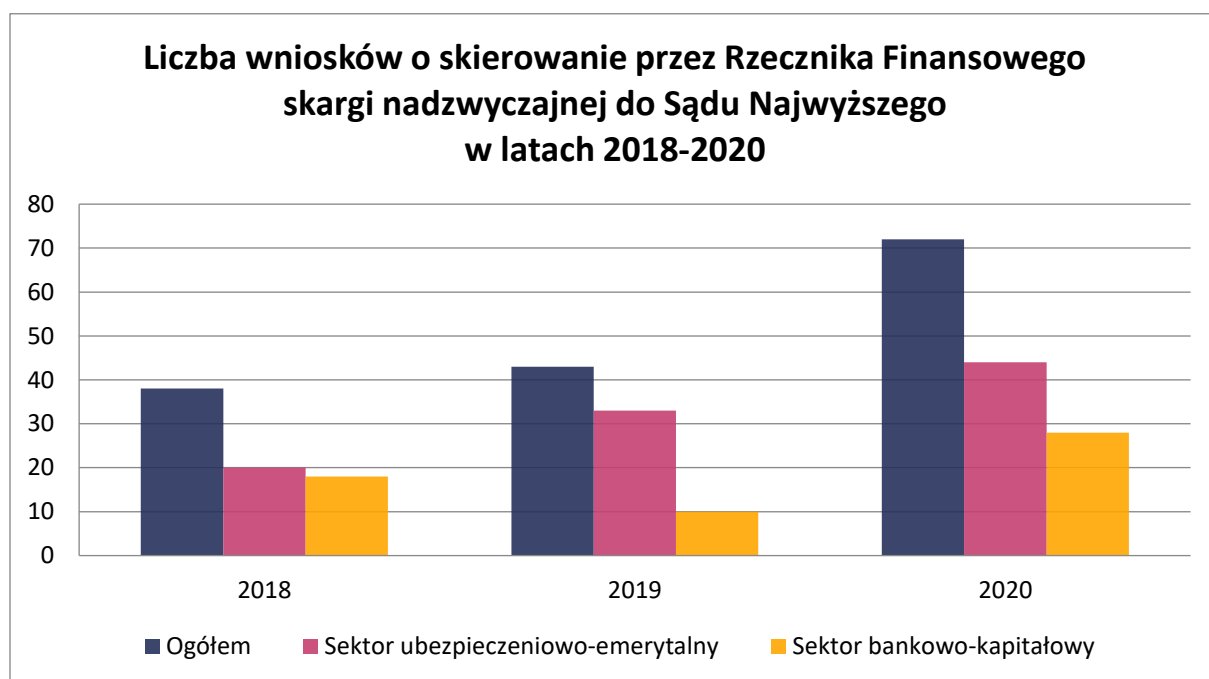
Skarga nadzwyczajna to nadzwyczajny środek zaskarżenia, wprowadzony do porządku prawnego na mocy przepisów ustawy z dnia 8 grudnia 2017 r. o Sądzie Najwyższym (Dz. U. z 2019 r. poz. 825, t.j.; dalej: ustawa o SN). Skarga nadzwyczajna wnoszona jest do Sądu Najwyższego w szczególnych okolicznościach, gdy konieczne jest wyeliminowanie z obrotu prawnego rażąco niesprawiedliwych i krzywdzących orzeczeń sądowych wydanych z naruszeniem przepisów prawa lub podstawowych praw jednostki. Skarga nadzwyczajna jest środkiem zaskarżenia, który może być stosowany jedynie w wyjątkowych okolicznościach. Złożenie skargi nadzwyczajnej nie jest zatem możliwe w odniesieniu do każdego prawomocnego orzeczenia kończącego postępowanie w sprawie, ale tylko w przypadku, gdy spełnione są rygorystyczne przesłanki określone w ustawie o SN.

Skargę nadzwyczajną od prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego lub wojskowego kończącego postępowanie w sprawie można wnieść w przypadku, gdy orzeczenie narusza zasady lub wolności i prawa człowieka i obywatela określone w Konstytucji lub orzeczenie w sposób rażący narusza prawo przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie lub zachodzi oczywista sprzeczność istotnych ustaleń sądu z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego.

Rzecznik Finansowy jest organem uprawnionym do wniesienia skargi nadzwyczajnej jedynie w sprawach należących do zakresu jego właściwości. Oznacza to, że Rzecznik

Finansowy może wnieść skargę nadzwyczajną jedynie wtedy, gdy oprócz przesłanek wymienionych powyżej spełnione są następujące warunki: sprawa dotyczy interesów klienta podmiotu rynku finansowego, sprawa dotyczy działań podmiotu rynku finansowego, sprawa dotyczy usługi świadczonej przez podmiot rynku finansowego.

Rzecznik Finansowy posiada legitymację do wnoszenia skargi nadzwyczajnej od orzeczeń prawomocnie kończących postępowanie w sprawie, które uprawomocniły się po dniu wejścia w życie ustawy o Sądzie Najwyższym, tj. pod dniu 3 kwietnia 2018 r.



4.2.1. Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego – Skarga nadzwyczajna

W 2020 r. w obszarze ochrony klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego zostało złożone 44 wnioski o wniesienie przez Rzecznika Finansowego skargi nadzwyczajnej.

W otrzymanych wnioskach zawarte były następujące zarzuty:

- orzeczenie w sposób rażąco narusza prawo przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie – 29 wniosków (65,9%),
- orzeczenie narusza zasady lub wolności i prawa człowieka i obywatela określone w Konstytucji – 2 wnioski (4,5%),

- zachodzi oczywista sprzeczność istotnych ustaleń sądu z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego – 4 wnioski (9,1%),
- wszystkie przesłanki materialne szczególne lub brak wyraźnie sformułowanego zarzutu co do treści orzeczenia – 11 wniosków (24,9%).

26 wnioski zostały negatywnie rozpatrzone z przyczyn formalnych, tj. braku legitymacji Rzecznika do wniesienia nadzwyczajnego środka zaskarżenia. Brak legitymacji wynikał albo z faktu, że wniosek dotyczył orzeczenia kończącego postępowanie w sprawie, które uprawomocniło się przed dniem 3 kwietnia 2018 r. albo orzeczenie nie dotyczyło sporu pomiędzy klientem podmiotu rynku finansowego a podmiotem rynku finansowego. W przypadku 2 kolejnych wniosków zatytułowanych tylko wnioskiem o wniesienie skargi nadzwyczajnej ich analiza wykazała, że są to wnioski o wniesienie przez Prokuratora Generalnego lub Rzecznika Prawa Obywatelskich skargi kasacyjnej i nastąpiło odpowiednie przekierowanie wnioskodawcy do Prokuratora Generalnego. W przypadku 2 wniosków odmowa wniesienia skargi nadzwyczajnych uzasadniona była względami stricte merytorycznymi – brak ogólnych i szczególnych przesłanek materialnych do wniesienia tego nadzwyczajnego środka zaskarżenia - prawomocne orzeczenie, będące przedmiotem wniosku odpowiadało prawu i nie zachodziły wady orzeczenia, nie mówiąc już o wadach kwalifikowanych, o których mowa w art. 89 § 1 ustawy o SN. Łącznie odmówiono z przyczyn formalnych lub merytorycznych wniesienia skargi nadzwyczajnej w przypadku 28 wniosków, które wpłynęły w 2020 r. 4 wnioski zostały zakwalifikowane jako uzasadniające rozpoczęcie formalnych prac nad wniesieniem skargi nadzwyczajnej, z czego 1 skarga z tych wniosków została złożona do Sądu (o czym szerzej poniżej), a w przypadku 3 pozostałych prace będą kontynuowane z uwagi na aktualne możliwości organizacyjne i stopień złożoności spraw. Prace w przypadku pozostałych 10 wniosków, które głównie wpłynęły w IV kwartale 2020 r. będą kontynuowane w kolejnym roku kalendarzowym. Prawie we wszystkich tych przypadkach nastąpiło dodatkowe wystąpienie do pełnomocników procesowych o uzupełnienie materiału dowodowego, niezbędnego do wszechstronnej oceny istnienia przesłanek do wniesienia skargi nadzwyczajnej lub do sądu, który wydał prawomocne orzeczenie kończące postępowanie w sprawie w celu dokonania wglądu w akta i sporządzenia fotokopii z akt.

W październiku 2020 r. Rzecznik Finansowy w obszarze ochrony klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego wniósł drugą skargę nadzwyczajną (pierwsza była wniesiona w grudniu 2019 r.). Skarga nadzwyczajna została wniesiona od prawomocnego wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie w sprawie o zapłatę odszkodowania za szkodę w pojeździe z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Sąd Okręgowy dokonał wykładni przepisów prawa, w świetle których w przypadku częściowej naprawy uszkodzonego pojazdu mechanicznego odpowiedzialność ubezpieczyciela ogranicza się do różnicy pomiędzy rzeczywiście poniesionymi kosztami na naprawę a kwotą wypłaconą przez ubezpieczyciela i że poszkodowany nie może żądać ustalenia odszkodowania na podstawie opinii biegłego sądowego. Z uwagi na fakt, że tego rodzaju wykładnia przepisów prawa pozostawała w opozycji do ugruntowanego orzecznictwa Sądu Najwyższego, Rzecznik wniósł ten nadzwyczajny środek zaskarżenia. W okresie sprawozdawczym w rozpoznaniu przez Sąd Najwyższy była skarga nadzwyczajna od prawomocnego orzeczenia Sądu Okręgowego w Warszawie o odrzuceniu apelacji, która jak powyżej zostało wskazane została wniesiona w grudniu 2019 r.

Doświadczenia z realizacją stosunkowo nowej kompetencji procesowego Rzecznika Finansowego w postaci uprawnienia do wniesienia skargi nadzwyczajnej pokazują, że tego rodzaju instytucja jest potrzebna w obrocie. Oczywiście nie może być ona traktowana jako kolejny po apelacji środek odwoławczy. Istnieją jednak sprawy, jak dotąd incydentalne, że tego rodzaju dodatkowy środek zaskarżenia, może istotnie pomóc w zapewnieniu klientowi podmiotu rynku finansowego sprawiedliwego rozstrzygnięcia. Dalszy jednak rozwój tej kompetencji procesowej, zarówno w zakresie terminów rozpatrywania wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej i udzielania odpowiedzi wnioskodawcom o zasadności lub bezzasadności wniesienia tego nadzwyczajnego środka zaskarżenia, jak i możliwej liczby składanych skarg nadzwyczajnych w danym roku kalendarzowym, z uwagi na konieczny nakład pracy w opracowaniu pisma procesowego, wymaga istotnego wzmocnienia zasobów ludzkich zajmujących się ochroną klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. Można również przewidywać, że z uwagi na upływ czasu od dnia wejścia w życie ustawy o SN będzie mniej wniosków pełnomocników procesowych dotyczących orzeczeń kończących postępowanie w sprawie, które uprawomocniły się przed dniem wejścia w życie ustawy, a więc znajdujących się poza legitymacją procesową

Rzecznika. W tym obszarze za pośrednictwem strony internetowej publikowane są informacje dotyczące warunków formalnych do wniesienia skargi nadzwyczajnej. Kształtuje się również linia orzecznicza w przedmiocie wykładni przesłanek materialnych ogólnych i szczególnych skargi nadzwyczajnych, o których mowa w art. 89 § 1 ustawy o SN, co będzie bardzo istotnym instrumentem podczas rozpatrywania wniosków o wniesienie tego nadzwyczajnego środka zaskarżenia, w szczególności w przypadku produktów finansowych o złożonej konstrukcji prawnej.

4.2.2. Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego – Skarga nadzwyczajna

W okresie sprawozdawczym wpłynęło do Rzecznika 28 wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego. Rzecznik wniósł skargę nadzwyczajną w odniesieniu do 3 wniosków. Wobec 12 wniosków odmówiono jej wniesienia, ponieważ nie zachodziły przesłanki do jej wniesienia, wobec 3 wniosków wezwano wnioskodawców do uzupełnienia dodatkowych dokumentów lub informacji. Pozostałe 10 wniosków nadal pozostają w analizie Rzecznika. W 18 przypadkach wniosek do Rzecznika wniósł bezpośrednio wnioskodawca, natomiast 10 wniosków zostało skierowanych przez pełnomocnika wnioskodawcy.

Rzecznik wniósł skargi nadzwyczajne w odniesieniu do wniosków dotyczących:

- zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej. W sprawie, w której bank odmówił zwrotu pieniędzy, które zniknęły z konta w wyniku nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Zdaniem Rzecznika Finansowego bank nie zrealizował ciążącego na nim obowiązku zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej wynikającego z przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 794, dalej u.u.p. lub ustawa o usługach płatniczych). Sąd Rejonowy rozpoznający sprawę z powództwa klientki w pierwszej instancji uwzględnił żądanie zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej i zasądził zwrot kwoty na rzecz klientki. Sąd Okręgowy rozpatrujący sprawę w drugiej instancji oddalił powództwo klientki. Analiza materiałów i dokumentacji zebranej w sprawie wykazała, że do wydania niekorzystnego wyroku dla klientki doszło na skutek rażących naruszeń prawa,

w szczególności przepisów ustawy o usługach płatniczych. Z opisu sprawy wynika, że klientka padła ofiarą oszustwa. Przedmiotowa transakcja nie była autoryzowana przez klientkę – została przeprowadzona bez jej wiedzy i zgody. Unijne i polskie przepisy określają termin zwrotu środków wynikających z nieautoryzowanej transakcji w oparciu o tzw. zasadę D+1. Oznacza to, że pieniądze powinny wrócić na konto klienta nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji lub po dniu otrzymania zgłoszenia od klienta. Jedynym wyjątkiem od zasady zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji w tym terminie jest uzasadnione i należyście udokumentowane podejrzenie próby oszustwa ze strony klienta.

- sporu na tle tzw. klauzuli UNWW, czyli ubezpieczenia niskiego wkładu własnego. Zdaniem Rzecznika, sąd drugiej instancji niesłusznie odmówił klientowi prawa do zwrotu składek, które zapłacił za to ubezpieczenie. Sąd I instancji uwzględnił powództwo kredytobiorców. Zasadził na ich rzecz ponad 27 tys. zł, wskazując, że kwestionowane postanowienie umowne kształtowało prawa i obowiązki powodów w sposób niejednoznaczny. Ponadto wskazał, że umowa nie określa precyzyjnie rzeczywistego zakresu ochrony ubezpieczeniowej, nie wymienia przypadków objętych tą ochroną, wyłączeń odpowiedzialności czy kwoty roszczenia regresowego. Zdaniem sądu I instancji nie zachodziła ekwiwalentność i proporcjonalność pomiędzy ponoszonym przez kredytobiorcę kosztem a celem, dla którego kredytobiorca taki koszt ponosił. Zdaniem sądu tak sformułowane postanowienia są sprzeczne z dobrymi obyczajami i w sposób rażący naruszają interes ekonomiczny konsumenta. Uznał, iż kwestionowane postanowienie stanowiło niedozwoloną klauzulę umowną. Dlatego, zgodnie z przepisem art. 385¹ § 1 k.c., nie wiązało klientów. W efekcie, należności pobrane na podstawie niniejszego postanowienia stanowiły świadczenie nienależne podlegające zwrotowi na podstawie art. 405 k.c. w zw. z art. 410 § 1 k.c. Bank złożył apelację od wyroku. Sąd Okręgowy przychylił się do argumentacji banku i oddalił powództwo kredytobiorców. W uzasadnieniu Sąd Okręgowy wskazał m.in., że choć postanowienia umowne dotyczące UNWW nie cechowały się idealną ekwiwalentnością, to nie naruszają interesu konsumenta w sposób rażący. Jego zdaniem wiedza kredytobiorców w zakresie nieekwiwalentności świadczenia,

celu przedmiotowego ubezpieczenia, jak też jego wysokości w chwili zawierania umowy, pozbawiła przedmiotowe postanowienie charakteru abuzywnego. Dodatkowo sąd II instancji odmiennie od sądu rejonowego wskazał, że kwestionowane postanowienie jest sformułowane precyzyjnie, a kredytobiorcy mieli możliwość podjęcia świadomej decyzji o przyjęciu na siebie obciążenia związanego z UNWW. Ponadto według sądu II instancji kwestionowana klauzula UNWW odczytywana w połączeniu z odpowiednimi postanowieniami regulaminu, jest jednoznaczna i zrozumiała dla przeciętnego konsumenta.

- w sprawie nieuzasadnionego wpisu do bankowego rejestru dłużników. Problemy klienta jednego z banków zaczęły się, kiedy dostał odmowę udzielenia kredytu hipotecznego ze względu na wpisanie go do rejestru niesolidnych dłużników. Okazało się, że jego dane trafiły do Centralnej Bazy Danych – Bankowego Rejestru w 2011 r. Klient był zaskoczony, bo nigdy nie zaciągał kredytu w banku, który dokonał wpisu. Klient postanowił dochodzić zadośćuczynienia od banku. Argumentował, że naruszono jego dobro osobiste w postaci dobrego imienia i czci, ponieważ dla innych banków okazał się osobą niewiarygodną, a wręcz nieuczciwą, zatajającą swoje zobowiązania. Przez lata nie miał możliwości zawarcia umowy kredytu hipotecznego, czy nawet zwykłej umowy o kartę kredytową, co wywołało u niego negatywne przeżycia i doświadczenia. Sąd Okręgowy przychylił się do argumentacji przedstawionej przez klienta i przyznał mu kwotę 10 tys. zł tytułem zadośćuczynienia. Bank jednak odwołał się od tego wyroku. Sąd Apelacyjny był już przeciwnego zdania. Wskazał, że należy wyraźnie rozdzielić sferę ochrony dóbr osobistych od sfery ochrony danych osobowych. Doszedł do przekonania, że pomimo bezprawnego i zawinionego działania banku naruszającego przepisy dotyczące danych osobowych nie należy ich utożsamiać z dobrami osobistymi. Uznał, że należy te kwestie wyraźnie rozdzielić, dlatego zmienił wyrok sądu okręgowego. Zdaniem Rzecznika wyrok Sądu Apelacyjnego i wskazane w nim motywy uzasadnienia są niezgodne z zasadami demokratycznego państwa prawnego oraz wskazują na rażące naruszenie prawa poprzez błędną wykładnię przepisów prawa i ich niewłaściwe zastosowanie.

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

Rzecznik Finansowy na podstawie art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym może wytaczać powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności tych podmiotów, jak również za zgodą powoda wziąć udział w toczącym się już postępowaniu. W takim przypadku stosuje się odpowiednio przepisy o prokuratorze (art. 55-60 k.p.c.).

Niezależnie od powyższego Rzecznik Finansowy może samoistnie wystąpić na drogę sądową w trybie art. 12 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070, t.j.; dalej: - „u.p.n.p.r.”), czyli działając w interesie konsumentów, wobec których nieuczciwa praktyka rynkowa została dokonana.

4.3.1. Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym – rynek ubezpieczeniowo-emerytalny

W oparciu o przysługujące kompetencje, Rzecznik Finansowy w 2020 r. wytoczył na rzecz ogółu konsumentów cztery pozwy z tytułu stosowania przez zakłady ubezpieczeń nieuczciwych praktyk rynkowych.

Pierwszy z wytoczonych pozwów związany jest z poprawą sytuacji korzystających z grupowych ubezpieczeń na życie zawieranych jako zabezpieczenie kredytu. Chodzi między innymi o zawarte w umowie wyłączenia odpowiedzialności z powodu wcześniejszych zachorowań, przy jednoczesnym pominięciu przez ubezpieczyciela oceny ryzyka zdrowotnego za okres poprzedzający objęcie ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową. Rzecznik Finansowy w przedmiotowym pozwie zarzucił również, że konstrukcja umowy nie chroni interesu osobowego ubezpieczonych, bowiem jej treść wskazuje, iż umowa ubezpieczenia, do której przystępują ubezpieczeni jest ubezpieczeniem majątkowym, chroniącym interes podmiotu nieobjętego bezpośrednio ochroną ubezpieczeniową. Ponadto w ocenie Rzecznika ustalanie wysokości składki

ubezpieczeniowej następowało w sposób pomijający ryzyko ubezpieczeniowe oraz ubezpieczyciel we wzorcach umów ubezpieczeń na życie tworzył i stosował postanowienia określając wysokość świadczeń ubezpieczeniowych przysługującym osobom ubezpieczonym, uprawnionym z umowy w sposób wyrażający interes majątkowy innego podmiotu, nieobjętego ochroną ubezpieczeniową w ramach ubezpieczenia na życie.

W wielu przypadkach klienci przystępowali do umowy, z której nie mieli szans na uzyskanie świadczenia w razie śmierci lub poważnego zachorowania w czasie obowiązywania umowy pożyczki. Pozytywne rozstrzygnięcie sądu będzie miało istotne znaczenie nie tylko dla roszczeń indywidualnych klientów, którzy przystąpili do tej umowy i którym w przypadku zajścia wypadku ubezpieczyciel odmówił wypłaty świadczeń, ale dla całego rynku ubezpieczeniowego i sposobu tworzenia produktów.

Ponadto w okresie sprawozdawczym istotną inicjatywą były działania dotyczące nieuczciwych praktyk rynkowych podczas oferowania, zawierania i wykonywania umów ubezpieczenia autocasco.

Rzecznik Finansowy dążąc do zaprzestania stosowania dostrzeżonej nieuczciwej praktyki rynkowej w sposób polubowny wystosował w 2020 r. 14 wezwań do zakładów ubezpieczeń o zaniechanie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

W związku z zaprzeczeniem przez zakłady ubezpieczeń jakoby miały stosować wobec konsumentów nieuczciwe praktyki rynkowe związane z metodologią szacowania odszkodowań ubezpieczeniowych realizowanych z umowy ubezpieczenia autocasco, Rzecznik Finansowy w 2020 r. wytoczył trzy powództwa skierowane wobec zakładów ubezpieczeń.

Zakwestionowana przez Rzecznika Finansowego praktyka polega w szczególności na tym, że zakłady ubezpieczeń w każdym przypadku – bez względu na wybrany przez konsumenta wariant ubezpieczenia – dokonują wyliczenia kosztów naprawy przy szkodzie całkowitej z uwzględnieniem maksymalnych cen oryginalnych części nowych bez potrąceń amortyzacyjnych (zużycia eksploatacyjnego) oraz z uwzględnieniem najwyższych cen robocizny stosowanych przez Autoryzowane Stacje Obsługi. Z kolei klienci, którzy wybrali wariant np. kosztorysowy ubezpieczenia (odszkodowanie tylko na podstawie kosztorysu), powinni mieć wypłacane odszkodowanie według najniższych stawek i cen części nieoryginalnych.

Powyższe, w ocenie Rzecznika Finansowego, stanowi nieuczciwą praktykę rynkową polegającego na tym, że w każdym przypadku wystąpienia szkody, pozwany ma możliwość ustalenia kosztów naprawy na najwyższym poziomie, aby następnie uzyskać możliwość kwalifikacji szkody jako całkowitej, które to rozwiązanie jest wyłącznie korzystne ekonomicznie dla ubezpieczyciela.

Korzyść dla ubezpieczyciela z tak wprowadzonego rozwiązania tj. przy kwalifikacji szkody całkowitej jest wymierna i polega w szczególności na tym, że ubezpieczyciel wypłaca niższe odszkodowanie niż w przypadku rozliczenia szkody zgodnie z wybranym przez ubezpieczonego wariantem ubezpieczenia kosztorysowym. Z kolei działanie takie powoduje, że ubezpieczeni nie mając środków na naprawę uszkodzonego pojazdu (wyższą kwotę uzyskaliby w przypadku wybranego wariantu ubezpieczenia np. kosztorysowego) zmuszeni są np. sprzedać rozbity samochód i kupić inny albo pokryć naprawę w znacznej kwocie z własnych.

Pozytywne rozstrzygnięcia wpłyną na sposób tworzenia tego typu produktów, a ponadto będą miały istotne znaczenia dla roszczeń indywidualnych klientów, którym przysługiwać będzie prawo wyrównania poniesionej szkody.

Rzecznik Finansowy planuje kontynuować wytaczanie powództw z umów ubezpieczenia autocasco wobec tych zakładów ubezpieczeń, które nie zmieniają dobrowolnie inkryminowanych przez Rzecznika Finansowego praktyk.

4.3.2. Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym – rynek bankowo-kapitałowy

W 2020 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 38 wniosków, które dotyczyły wytoczenia przez Rzecznika powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego w sprawach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących działalności tych podmiotów, jak i przyłączenia się Rzecznika do toczących się już postępowań sądowych.

Po analizie złożonych wniosków o wytoczenie powództwa Rzecznik, korzystając z przysługujących mu kompetencji, zdecydował o skierowaniu do sądu powództw w 4 sprawach, w 5 natomiast przystąpił do toczących się już postępowań sądowych. Rzecznik działając z urzędu w 4 sprawach wystąpił sam z powództwem przeciwko

podmiotom rynku finansowego w związku ze stosowaniem przez te podmioty nieuczciwych praktyk rynkowych. Pozwy dotyczyły zróżnicowanej problematyki, jednak stanowiącej większość skarg wpływających do Rzecznika Finansowego.

Rzecznik Finansowy złożył pozew w imieniu klienta jednego z banków, który odmówił klientowi zwrotu pieniędzy, które zniknęły z jego konta w wyniku nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Zdaniem Rzecznika bank nie zrealizował ciążącego na nim obowiązku zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej wynikającego z przepisów ustawy o usługach płatniczych. Rzecznik Finansowy wniósł o zasądzenie na rzecz klienta zapłaty 140 tys. zł. Klient padł ofiarą zorganizowanego oszustwa. Trudno tu mówić o jakimkolwiek niedbalstwie z jego strony. Transakcja została przeprowadzona bez jego wiedzy i zgody. W opinii moich ekspertów w tej sytuacji bank jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu środków w ustawowych terminach. Przypadek tego klienta jest szczególny, bowiem nieuczciwa praktyka polegała na dokonaniu nieautoryzowanej transakcji zarówno z rachunku bankowego pokrzywdzonego jako osoby fizycznej, jak też z rachunków bankowych spółdzielni rolniczych, w imieniu których działał pokrzywdzony.

Niestety niewłaściwe działanie banków w odniesieniu do nieautoryzowanych transakcji jest coraz częściej przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego.

Rzecznik Finansowy złożył również pozew w imieniu klienta banku, który zdaniem Rzecznika został wprowadzony w błąd w trakcie proponowania nabycia i oferowania obligacji korporacyjnych spółki GetBack S.A. Sprawa jest o tyle bulwersująca, że na ryzykowną inwestycję namówiono osobę, która w momencie nabywania obligacji miała 85 lat. To modelowy przykład tzw. misselingu, czyli oferowania produktu nieodpowiedniego dla danego klienta. Zdaniem Rzecznika klient został wprowadzony w błąd odnośnie osoby emitenta, charakteru obligacji, a przede wszystkim ryzyka związanego z tego typu produktem finansowym. Według zapewnień pracownika banku, obligacje te miały być bezpiecznym sposobem ulokowania oszczędności, z gwarantowanym zwrotem wpłaconego kapitału, jak w przypadku lokaty bankowej. Przed konsumentem zatajono istotne cechy oferowanego produktu. Ponadto, bank dopuścił się zabronionej praktyki missellingu, proponując nabycie ryzykownego produktu inwestycyjnego, który był nieodpowiedni dla osoby mającej w chwili zakupu obligacji 85 lat i nie będącej zainteresowaną ryzykownymi inwestycjami. Klient lokował zaoszczędzone środki na lokatach bankowych. Te pieniądze miały być wsparciem jego

budżetu w czasie emerytury. Rzecznik Finansowy wniósł o zasądzenie na rzecz klienta tytułem odszkodowania kwoty wpłaconej na nabycie obligacji GetBack S.A., której klient nie może obecnie odzyskać. Dodatkowo wniósł o zasądzenie 50 tys. zł tytułem zadośćuczynienia na cel społeczny związany z ochroną konsumentów. W tym wypadku na rzecz Federacji Konsumentów z siedzibą w Warszawie.

W okresie sprawozdawczym istotną inicjatywą były działania dotyczące nieuczciwych praktyk rynkowych. Rzecznik od dłuższego czasu obserwuje szereg nieprawidłowości w zakresie zwrotu kosztów kredytów i pożyczek kredytowych. Szczególnie niepokojącą praktykę stosował jeden z pożyczkobiorców, który w umowach pożyczek gotówkowych stosował postanowienia niezgodne z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, wyłączające możliwość dochodzenia proporcjonalnego zwrotu części całkowitego kosztu pożyczki w przypadku wcześniejszej jej spłaty. Zapisy dotyczyły opłat przygotowawczych jak i prowizji. Rzecznik Finansowy dążąc do zaprzestania stosowania dostrzeżonej nieuczciwej praktyki rynkowej w sposób polubowny, wystosował w 2020 r. wezwanie do pożyczkobiorcy o zaniechanie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

W związku z zaprzeczeniem przez pożyczkodawcę stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych związanych z zapisami umownymi znajdującymi się w treści zawieranych z konsumentami umowami o pożyczkę gotówkową, Rzecznik Finansowy wytoczył wobec pożyczkodawcy powództwo.

Rzecznik Finansowy skierował do sądu również powództwa o zaniechanie stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej przeciwko bankom. Dwa powództwa dotyczyły praktyki, która w ocenie Rzecznika Finansowego jest nieuczciwa, polegającej na nieobniżaniu w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego całkowitego kosztu kredytu o koszt prowizji. Jedno z powództw dotyczyło praktyki polegającej, zdaniem Rzecznika, na stawianiu w stosunku do klientów roszczeń o zapłatę tzw. „wynagrodzenia za korzystanie z kapitału kredytu”.

Inne z powództw Rzecznika dotyczyło zaniechania nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na zawieraniu w aneksach dotyczących „wakacji kredytowych” postanowień potwierdzających jakoby bank posiadał bezsporną wiarygodność względem klienta. Rzecznik Finansowy skierował do sądu również wnioski o udzielenie zabezpieczenia tegoż roszczenia. Sąd przychylił się do wniosku Rzecznika i zabezpieczył roszczenia Rzecznika Finansowego w przedmiocie

zaniechania praktyki rynkowej. W praktyce decyzja sądu oznacza natychmiastowy obowiązek zaniechania stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej przez bank. Bank nie może więc stosować postanowień aneksów umów odnoszących się do „wakacji kredytowych” zawierających potwierdzenie przez klienta wysokości bezspornego zadłużenia względem banku.

Rzecznik zdecydował o wstąpieniu do sprawy wszczętej z powództwa konsumentów przeciwko bankowi, która dotyczyła kredytu hipotecznego „Alicja”. Umowa tego kredytu jest tak skonstruowana, że klienci nie wiedzą, kiedy skończą spłacać swój dług. Zdaniem Rzecznika Finansowego umowa zawarta przez powodów z bankiem zawiera szereg postanowień umownych niezgodnych z prawem bankowym, a także przepisami gwarantującymi ochronę konsumentów, zawartymi w kodeksie cywilnym. Zastosowany przez bank mechanizm wyliczania oprocentowania kredytu jest na tyle nieprecyzyjny, niejasny oraz nieweryfikowalny dla kredytobiorców, że rodzi daleko posunięte wątpliwości co do jego zgodności z przepisami prawa. Stwarza on także ryzyko stosowania przez bank dowolnie ustalonego wymiaru oprocentowania, która rzutuje bezpośrednio na wysokość spłacanej raty kredytu.

Rzecznik Finansowy zdecydował się również o wstąpieniu do sprawy wszczętej z powództwa konsumentów, w której klienci będą bronili się przed roszczeniem o wynagrodzenie za korzystanie z kapitału. Zdaniem Rzecznika ani w polskim, ani unijnym prawie nie ma podstawy prawnej do takich oczekiwań ze strony banku. Kredytobiorcy złożyli w sądzie pozew przeciwko bankowi z żądaniem zwrotu kwot, które wpłacili w postaci rat kredytowych. W odpowiedzi na pozew bank sformułował wobec kredytobiorców roszczenie o zwrot równowartości kredytu. Dodatkowo oczekuje wynagrodzenia za korzystanie z kapitału. W tym celu podniósł zarzut potrącenia wypłaconego kapitału oraz w oparciu o art. 496 k.c. tzw. prawo zatrzymania wynagrodzenia za korzystanie z kapitału. Zdaniem banku klienci uzyskali „korzyść osiągniętą na skutek korzystania z nienależnej usługi finansowej, odpowiadającej wartości średniego rynkowego wynagrodzenia za korzystanie z kredytu, ustalonej w oparciu o stawki dla kredytu złotowego zabezpieczonego hipotecznie”. Umowa kredytowa zawiera klauzule waloryzacyjne stanowiące niedozwolone postanowienia umowne. Dlatego istnieje wysokie prawdopodobieństwo, że zostanie

uznana przez sąd za nieważną. W takiej sytuacji w ocenie Rzecznika nie może być mowy o żądaniu wynagrodzenia za korzystanie z kapitału.

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

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

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, z olbrzymimi sukcesami, zwracał się do Sądu Najwyższego z wnioskami o rozstrzygnięcie występujących w orzecznictwie sądów powszechnych rozbieżności, przykładowo na tle stosowania prawa odszkodowawczego. Efektem tych zapytań były rozstrzygnięcia – głównie uchwały podejmowane przez SN w powiększonym składzie – mające fundamentalne wręcz znaczenie 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.

W roku sprawozdawczym korzystając z omówionej kompetencji Rzecznik w dniu 18 sierpnia 2020 r. wystąpił z wnioskiem do SN w odniesieniu do zakresu odpowiedzialności za szkody wyrządzone ruchem pojazdów wielofunkcyjnych (koparek, spycharek itp.). Rzecznik skierował do SN następujące zapytanie prawne: „Czy w świetle art. 436 k.c. w zw. z art. 34 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK, odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń wynikająca z umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje szkody wyrządzone przez wielofunkcyjny pojazd mechaniczny, niezależnie od sposobu wykorzystywania tego pojazdu w chwili wyrządzenia szkody?”. Przyszłe rozstrzygnięcie tej kwestii jest wyjątkowo ważne z uwagi na fakt, że często dochodzi do bardzo poważnych szkód osobowych (śmierci i trwałego kalectwa) z udziałem tego typu wielofunkcyjnych – łączących funkcję komunikacyjne i użytkowe – pojazdów. Rzecznik obecnie oczekuje na wyznaczenie terminu posiedzenia powiększonego składu SN w przedmiotowej sprawie.

Omawiając przedmiotową kompetencję Rzecznika warto również wspomnieć, że Rzecznik aktualnie oczekuje na rozstrzygnięcie jego wniosku, skierowanego do SN pod koniec 2019 r. w związku z rozbieżnościami w orzecznictwie dotyczącymi zadośćuczynienia dla bliskich osoby poważnie poszkodowanej, za doznaną krzywdę wynikającą z naruszenia dobra osobistego. Rzecznik, skierował przedmiotowy wniosek z uwagi poważną rozbieżność stanowisk poszczególnych Izby 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. Rzecznik przychylił się do tego nurtu judykatury SN, który wskazuje, że *„rodzina jako związek najbliższych osób, które łączy szczególna więź, wynikająca najczęściej z pokrewieństwa i zawarcia małżeństwa, podlega ochronie prawa, w tym ochronie prawa do życia rodzinnego obejmującego istnienie różnego rodzaju więzi rodzinnych. (...) prawo do życia rodzinnego i utrzymania tego rodzaju więzi stanowi dobro osobiste członków rodziny i podlega ochronie na podstawie art. 23 i 24 k.c.”*. W ocenie Rzecznika Finansowego bliskim osoby, która w wyniku deliktu doznała poważnego uszczerbku na zdrowiu, powodującego faktyczne zerwanie lub poważne ograniczenie więzi rodzinnych, może przysługiwać roszczenie o zapłatę zadośćuczynienia pieniężnego na podstawie art. 448 k.c. z tytułu naruszenia ich własnego dobra osobistego. Z tych względów Rzecznik w pełnym zakresie przychylił się do stanowiska Sądu Najwyższego wyrażonego w trzech kolejnych uchwałach Izby Cywilnej SN z dnia 27 marca 2018 r. (sygnatury akt III CZP 36/17, III CZP 69/17 i III CZP 60/17). W orzeczeniach tych zaprezentowano wykładnię norm prawnych zakładającą dopuszczalność dochodzenia zadośćuczynienia pieniężnego przez bliskich osób poszkodowanych, którzy doznali w wyniku czynu niedozwolonego ciężkiego i trwałego rozstroju zdrowia. Odmienne stanowisko, w ocenie Rzecznika, byłoby przede wszystkim sprzeczne z ogólną hierarchią dóbr prawnie chronionych. Termin posiedzenia składu połączonych Izby Cywilnej oraz Kontroli Nadzwyczajnej i Spraw Publicznych w przedmiotowej sprawie planowany jest wiosną 2021 roku.

Dodatkowo w okresie sprawozdawczym Rzecznik, w ramach omawianej prerogatywy, uzyskał kolejną wyjątkowo korzystną dla poszkodowanych uchwałę SN z dnia 22 lipca 2020 r., w której SN uznał, iż *„Poszkodowany, który doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, może domagać się na podstawie art. 444 § 1 k.c. odszkodowania z tytułu kosztów opieki sprawowanej nad nim nieodpłatnie przez osoby bliskie.”* Tym samym Sąd Najwyższy po raz kolejny potwierdził stanowisko zajmowane w tej sprawie przez Rzecznika Finansowego uznając jednoznacznie, że ubezpieczyciele powinni wypłacać odszkodowanie z tytułu nieodpłatnej opieki osoby bliskiej nad poszkodowanym np. w wypadku komunikacyjnym. Wskazywana uchwała jest kolejnym filarowym rozstrzygnięciem SN z wniosku Rzecznika gwarantującym poszkodowanym środki na pokrycie kosztów opieki świadczonej przez ich najbliższych. Sąd w uzasadnieniu stanowiska wskazał na trafnie zdiagnozowane przez Rzecznika istnienie daleko idących rozbieżności w orzecznictwie, który wskazał dwie odmienne i jedną pośrednią grupy rozstrzygnięć podejmowanych przez sądy powszechne, których do tej pory nie usunęło orzecznictwo Sądu Najwyższego. Wskazał również na różne zapatrywania na analizowaną kwestię reprezentowane w doktrynie. Z jednej strony bowiem akcentuje się, że szkodą jest już sama konieczność zapewnienia opieki bez konieczności wykazania rzeczywiście poniesionych wydatków, a nieodpłatność nie oznacza bezpłatności opieki, gdyż ma ona zawsze określoną wartość i poszkodowany może dochodzić zapłaty ustalonych według cen rynkowych kosztów opieki nawet wtedy gdy była ona sprawowana nieodpłatnie przez członków rodziny, natomiast zwolennicy poglądu przeciwnego – zgodnie z tradycyjnym rozumieniem szkody, gdzie sięga się do metody różnicowej ustalenia szkody – podkreślają, że naprawieniu podlegają dopiero wydatki rzeczywiście poniesione skutkujące rzeczywistym wystąpieniem uszczerbku majątkowego (straty). W ocenie Sądu Najwyższego przedstawione przez Rzecznika zapytanie wymagało rozważenia omawianego zagadnienia przez pryzmat przesłanek odpowiedzialności odszkodowawczej deliktowej, gdyż dotyczy możliwości dochodzenia roszczenia o zapłatę kwoty odpowiadającej kosztom, jakie poniósłby poszkodowany, gdyby skorzystał z odpłatnej opieki i w tym kontekście zasadnicze wątpliwości budzi właściwe zrozumienie pojęcia szkody. Sąd podkreślił, że zakres odpowiedzialności deliktowej za szkodę majątkową na osobie, będącą następstwem uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia, został z uwagi na jego szczególny charakter doprecyzowany przez ustawodawcę w art. 444 § 1 k.c. i objęto w nim, co

wyraźnie podkreślono w przepisie „wszelkie wynikłe z tego powodu koszty”. W ocenie sądu, posiłkującego się definicją słownikową, sformułowanie koszt to nie tylko suma pieniędzy wydatkowana na kupno czegoś, nakład na określony cel ale również cena, wartość czegoś. Z tych względów nie można zasadnie twierdzić, iż w przepisie mowa wyłącznie o kosztach poniesionych tj. uprzednio wydatkowanych. W ocenie sądu skoro ustawodawca posłużył się pojęciem „kosztu” a nie „wydatku” należy przyjąć, że za istotne uznał pokrycie równowartości tych kosztów, a nie faktyczne ich poniesienie przez poszkodowanego. Podobnie zdaniem sądu wniosku takiego nie uzasadnia dalsze dookreślenie normy, że chodzi o koszty „wynikłe” ze wskazanych uszczerbków na zdrowiu bowiem wyrażenie wynikać w ujęciu słownikowym oznacza stać się, uzasadnionym następstwem czegoś, czy powstać jako rezultat czegoś.

Powstanie konieczności korzystania z opieki w ocenie sądu stanowi szczególnego rodzaju uszczerbek, zwiększający potrzeby osoby doznającej uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia wchodzący w skład kosztów leczenia w rozumieniu art. 444 § 1 k.c. na co wskazuje ugruntowane orzecznictwo Sądu Najwyższego. Opieka taka ma obiektywnie wymierną wartość ekonomiczną nawet wtedy, gdy była sprawowana nieodpłatnie i przysługuje, zgodnie z judykaturą wyłącznie poszkodowanemu niezależnie od tego, kto sprawował opiekę nad nim oraz czy czynił to odpłatnie, czy też nieodpłatnie. Sąd dodatkowo podkreślił, że z bezpłatnej formy opieki korzystają często osoby niezamożne, których nie stać na jej opłacanie. Pomoc taka nie powinna prowadzić do zmniejszenia zakresu zobowiązania odszkodowawczego sprawcy szkody. Trudno więc zdaniem sądu uznać za sprawiedliwe rozwiązanie prowadzące do takiego rezultatu, a przy tym różnicujące sytuację prawną poszkodowanych w zależności od tego, czy korzystali z opieki odpłatnie, czy też – z powodu braku odpowiednich środków – z opieki swoich bliskich, nie ponosząc na nią wydatków. Ostatecznie dokonana przez sąd wykładnia językowa, systemowa oraz celowościowa skłoniła sąd do wniosku, że art. 444 § 1 k.c. może stanowić wystarczającą podstawę do zasądzenia odszkodowania obejmującego koszty opieki nad poszkodowanym, które nie zostały przez niego faktycznie poniesione z uwagi na to, iż opieka była sprawowana nieodpłatnie przez osoby bliskie. Kończąc swoje rozważania sąd również podkreślił, że przyjęcie przeciwnego zapatrywania mogłoby skłaniać poszkodowanych do podejmowania działań fikcyjnych i zawierania z bliskimi umów o odpłatne świadczenie jedynie w celu wykazywania faktycznie poniesionych z tego tytułu

wydatków, co prowadziłoby do nadużyć i stanowić zachętę do obchodzenia prawa. Odnośnie wysokości odszkodowania, co istotne dla praktyki obrotu, Sąd Najwyższy w uzasadnieniu przypomniał i zaakcentował, że jego wysokość nie może przekroczyć wartości rynkowej sprawowanej opieki tj. wynagrodzenia osoby mającej odpowiednie kwalifikacje do jej wykonywania według cen rynkowych.

Na koniec warto podkreślić, że zapytanie do Sądu Najwyższego o rozstrzygnięcie rozbieżności w orzecnictwie to jedno z uprawnień Rzecznika Finansowego o najsilniejszym wpływie na praktykę podmiotów rynku finansowego. Uchwała Sądu Najwyższego prowadzi do ujednolicenia linii orzeczniczej sądów powszechnych na długie lata. Od 2003 r. Rzecznik Finansowy (do 2016 r. - Rzecznik Ubezpieczeniowy) złożył 22 wnioski o uchwałę Sądu Najwyższego. Do tej pory Sąd podjął 21 uchwał, z czego aż 20 razy podzielił zapatrywanie Rzecznika na rozstrzyganą sprawę. Wniosek, na podstawie którego Sąd Najwyższy wydał omawianą uchwałę, był 21 złożonym przez Rzecznika Finansowego. Jeśli Rzecznik Finansowy dostrzeże rozbieżności w orzecnictwie, będzie kierował zapytanie rozstrzygające do Sądu Najwyższego w interesie klientów podmiotów rynku finansowego.

Obszar kredytów tzw. „walutowych”, pomimo wielu orzeczeń sądów powszechnych, orzeczeń TSUE, jak i publikacji pozostaje w dalszym ciągu aktualnym tematem zapytań jakie wpływają do Rzecznika Finansowego.

Z obserwacji Rzecznika wynika, że po przełomowym wyroku w sprawie państwa Dziubaków sądy coraz częściej uznają umowy tzw. kredytów „walutowych” za nieważne bądź bezskuteczne w całości lub części, z uwagi na abuzywność niektórych postanowień. Chodzi tu w szczególności o umowy przewidujące mechanizm indeksacji lub denominacji kredytu do waluty obcej i uznaniowy sposób określenia jej kursu. Rzecznik zauważył jednak poważną rozbieżność dotyczącą tego, w jaki sposób strony mają dokonać rozliczenia kredytu po uzyskaniu wyroku sądu stwierdzającego nieważność umowy. Sądy wydają skrajnie odmienne orzeczenia na tle podobnych stanów faktycznych. To istotny problem dla wielu tysięcy posiadaczy takich kredytów powodujący niepewność orzecniczą i zniechęcenie do dochodzenia swoich praw przez kredytobiorców. Z uwagi na występujące w orzecnictwie sądowym rozbieżności w wykładni prawa Rzecznik Finansowy skierował wniosek do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały. Rzecznik ma nadzieję, że stanowisko Sądu Najwyższego zapewni

przewidywalność orzecznictwa i ułatwi kredytobiorcom podjęcie decyzji o dochodzeniu swoich praw.

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

W 2020 r. w zakresie rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego Rzecznik Finansowy sporządził i udostępnił następujące raporty i analizy:

- doraźna analiza Rzecznika poświęcona najczęstszemu problemom zgłaszanym przez konsumentów usług ubezpieczeniowych związanych z pandemią COVID-19,
- doraźna analiza Rzecznika związana z nadchodzącym sezonem turystycznym w dobie COVID-19,
- doraźna analiza Rzecznika poświęcona polisom szkolnym pod kątem zapewnienia ochrony na wypadek zachorowań na COVID-19,
- analiza Rzecznika na temat postępowań regresowych,
- analiza Rzecznika wzorców umownych Auto-Casco pod kątem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych,
- analiza Rzecznika poświęcona ubezpieczeniom upraw rolnych,
- analiza Rzecznika poświęcona obowiązkowemu ubezpieczeniu budynków rolniczych,
- analiza Rzecznika z zakresu zabezpieczenia emerytalnego poświęcona problemom uczestników OFE – podział środków po rozwodzie i śmierci,
- analiza Rzecznika Finansowego uchwały SN w sprawie VAT-u w odszkodowaniach dla leasingobiorców.

W czerwcu 2020 r. Rzecznik Finansowy dokonał analizy problemów konsumentów, którzy w wyniku pandemii COVID-19 zmuszeni byli do rezygnacji z wcześniej wykupionych wczasów lub wycieczek turystycznych. Na podstawie zapytań kierowanych do Biura Rzecznika Finansowego zidentyfikował trzy kluczowe problemy osób, próbujących uzyskać świadczenia od zakładów ubezpieczeń z tytułu ubezpieczeń turystycznych: dosyć powszechne wyłączenia ryzyka pandemii ze standardowych ubezpieczeń turystycznych, zwrot kosztów po rezygnacji z imprezy turystycznej oraz zwrot składki za niewykorzystane ubezpieczenie turystyczne.

Problemy związane z ubezpieczycielami turystycznymi, jakie przyniósł koronawirus, na które też zwracał uwagę Rzecznik Finansowy, wpłynęły na późniejszą konstrukcję umów ubezpieczeniowych. Ubezpieczyciele zaczęli dostosowywać ich zakres oraz warunku umów do panującej sytuacji.

Przeprowadzona przez ekspertów Rzecznika Finansowego analiza zagadnień związanych z roszczeniami regresowymi wynikających z obowiązkowych ubezpieczeń OC posiadaczy pojazdów mechanicznych przedstawia typy regresu ubezpieczeniowego, okoliczności jego powstawania i przedawnienia, jak również opisano do kogo i w jakich sytuacjach może być skierowany regres. Z doświadczeń Rzecznika wynika, że problemy z roszczeniami regresowymi od zakładów ubezpieczeń powstają zwłaszcza w sytuacjach zbiegnięcia sprawcy wypadku drogowego z miejsca zdarzenia. W ocenie Rzecznika brak świadomości sprawstwa wyklucza możliwość przypisania zamiaru uniknięcia odpowiedzialności. W przypadku zdarzeń komunikacyjnych z udziałem innych osób lub też wskutek których nie doszło do powstania znacznych szkód, często dochodzi do przeoczenia zajścia szkody przez sprawcę. W większości wypadków przedmiotowa sytuacja ma miejsce w przypadku kolizji parkingowych (w szczególności jeżeli zdarzeniu towarzyszyły wyjątkowe okoliczności, takie jak trudne warunki atmosferyczne). Z informacji zebranych przez Rzecznika wynika, że ubezpieczyciele rzadko skłonni są uznać tłumaczenia kierowców, że nie zauważyli powstania szkody i dlatego nie mogą odpowiadać za celowe oddalenie się z miejsca zdarzenia. Jednakże ciężar udowodnienia, że faktycznie tak nie było – spoczywa nie na kliencie, a na firmie ubezpieczeniowej. W takiej sytuacji ubezpieczyciel powinien przedstawić dowody na zasadność regresu np. nagranie z monitoringu, zeznania świadka. Ubezpieczyciel może też przedstawić jako dowód opinię rzeczoznawcy, z której będzie wynikało, że rodzaj i wielkość uszkodzeń nie mogła zostać niezauważona przez sprawcę i musiał on mieć świadomość powstania szkody.

Analiza warunków ubezpieczeń autocasco (AC) przeprowadzona w 2020 r. przez ekspertów Biura Rzecznika Finansowego wskazywała na stosowanie niejednorodnych kryteriów przy ustalaniu odszkodowania. Kryteria te zależne są od tego czy w samochodzie objętym polisą AC doszło do szkody częściowej, czy do szkody całkowitej. W przypadku szkody częściowej koszty naprawy ustalane są zazwyczaj na jak najniższym poziomie, zaś przy wycenie na potrzeby szkody całkowitej – pod uwagę

brane są najdroższe rozwiązania. Takie postanowienia ogólnych warunków ubezpieczenia autocasco – w ocenie Rzecznika Finansowego – mogą być źródłem nieuczciwej praktyki rynkowej. Dysproporcje w ustalaniu kosztów naprawy pojazdu w praktyce prowadzą do nadmiernego uprzywilejowania ubezpieczyciela kosztem praw konsumentów. W wyniku tej analizy Rzecznik Finansowy wysłał 11 wezwań do zaprzestania nieuczciwych praktyk rynkowych przy likwidacji szkód z AC komunikacyjnego do krajowych ubezpieczycieli.

Wyniki analizy wniosków o interwencję kierowanych do Biura Rzecznika Finansowego w obszarze funkcjonowania ubezpieczeń rolnych wykazała szereg nieprawidłowości związanych z ubezpieczeniami skierowanymi do rolników, zwłaszcza w zakresie zawierania i wykonywania umów ubezpieczeń upraw i zwierząt gospodarskich oraz obowiązkowych ubezpieczeń budynków w gospodarstwach rolnych. Eksperci Biura Rzecznika Finansowego dokonali analizy ponad 2000 takich skarg. Efektem tej analizy było przygotowanie, po roboczych konsultacjach z Ministerstwem Rolnictwa, propozycji zmian w prawie, których Celem jest urealnienie ochrony ubezpieczeniowej, tak żeby wypłacone odszkodowania były realnym wsparciem dla rolników.

W sierpniu 2019 r. dokonano uaktualnienia raportu Rzecznika Finansowego o ubezpieczeniach szkolnych. Eksperci Rzecznika Finansowego przeanalizowali ofertę ubezpieczycieli oferujących na polskim grupowe i indywidualne ubezpieczenia NNW dzieci i młodzieży, zwłaszcza pod kątem ochrony przed skutkami zachorowania na COVID-19. Tylko 4 z 13 przeanalizowanych przez Rzecznika Finansowego ubezpieczeń szkolnych zawierało u progu nowego roku szkolnego precyzyjnie zdefiniowane rozszerzenie zakresu ochrony o ryzyko zachorowania na COVID-19. Ci nieliczni ubezpieczyciele, którzy oferowali ochronę w zakresie COVID-19 czynili to po zapłaceniu dodatkowej składki. Część ubezpieczycieli przy konstrukcji swych ofert indywidualnego ubezpieczenia NNW młodzieży od razu wykluczało wszelkie ryzyka zachorowań. Z odpowiedzi na ankietę Rzecznika Finansowego wynikało, że ubezpieczyciele w większości nie zamierzają w najbliższym czasie poszerzać swojej oferty ubezpieczeń szkolnych zakresie objęcia skutkami COVID-19.

W związku ze znaczącym wzrostem liczby wniosków klientów podmiotów rynku finansowego w zakresie roszczeń o proporcjonalny zwrot całkowitych kosztów kredytów konsumenckich przy przedterminowej spłacie kredytu Rzecznik Finansowy po raz kolejny przedstawił swoje stanowisko w sprawie. Rzecznik na podstawie analizy

wpływających do niego skarg zaobserwował zróżnicowaną praktykę podmiotów rynku finansowego w zakresie interpretacji przepisów ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. 2011 r. nr 126 poz. 715 z późn. zm.; dalej: u.k.k.). Przypomnieć należy, że już w maju 2016 r. Rzecznik Finansowy przedstawił stanowisko, z którego wynika, że przepis art. 49 ust. 1 u.k.k. należy rozumieć w ten sposób, że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego następuje obniżenie wszystkich kosztów takiego kredytu, niezależnie od ich charakteru i niezależnie od tego, kiedy koszty te zostały faktycznie poniesione przez kredytobiorcę, z tym że redukcja ta ma charakter proporcjonalny, tj. odnosi się do okresu od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie. Interpretacja art. 49 u.k.k. dokonana przez Rzecznika Finansowego została potwierdzona przez wyrok Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE lub Trybunał) z dnia 11 września 2019 r. w sprawie Lexitor Sp. z o.o. przeciwko Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. F. Stefczyka, mBank S.A. oraz Santander Consumer Bank S.A. C-383/18 (dalej: wyrok w sprawie Lexitor lub wyrok TSUE), a następnie przez uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 12 grudnia 2019 r. III CZP 45/19 (dalej również jako: uchwała Sądu Najwyższego).

Zdaniem Rzecznika Finansowego treść przepisu art. 52 u.k.k. jest jasna i nie budzi wątpliwości interpretacyjnych, stąd też z dużym niepokojem przyjmuje praktykę podmiotów w tym przedmiocie. Zgodnie z brzmieniem tego przepisu „kredytodawca jest zobowiązany do rozliczenia z konsumentem kredytu w terminie 14 dni od dnia dokonania wcześniejszej spłaty kredytu w całości”. Rozliczenie takie powinno nastąpić automatycznie, bez konieczności składania przez konsumenta dodatkowych wniosków czy reklamacji. W przypadku spłaty całości kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu, a obniżenie to dotyczy również takich kosztów jak prowizja lub opłata przygotowawcza.

Tymczasem analiza problemu pokazuje zgoła odmienną praktykę podmiotów rynku finansowego realizowania swoich zobowiązań wobec klientów i stosowania przepisów powszechnie obowiązujących, a w tym respektowania orzeczenia TSUE i wykładni zawartej w orzeczeniach Sądu Najwyższego.

Podmioty rynku finansowego prezentują różne poglądy w zakresie realizacji ustawowego obowiązku w zakresie zwrotu części kosztu kredytu w przypadku przedterminowej jego spłaty. Sugeruje to, że nie wszyscy kredytodawcy dostosowali swoje praktyki do stanu zgodnego z prawem i to pomimo wielokrotnych wystąpień

Rzecznika Finansowego w indywidualnych sprawach klientów tych podmiotów. Podmioty przyjmują w zakresie rozliczenia kredytu różne zdarzenia czasowe, które według nich stanowią podstawę roszczenia klienta o części kosztu kredytu. Inne podmioty prezentują pogląd, że nie wszystkie koszty składające się na całkowity koszt kredytu, będą podlegać proporcjonalnej redukcji w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego.

W ocenie Rzecznika prezentowane stanowiska kredytodawców są niezgodne z obowiązującym prawem, a stosowanie ich stanowi działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami i może zniekształcić w istotny sposób zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Zdaniem Rzecznika podnoszona przez większość kredytodawców argumentacja ma na celu ograniczenie prawa konsumentów do rozliczenia ich kredytu zgodnie z prawem europejskim oraz krajowym i może wprowadzać w błąd, co do przysługujących tym kredytobiorcom uprawnień. Rzecznik ma nadzieję, że poglądy przedstawione w niniejszym stanowisku staną się przyczynkiem do rewizji szkodliwych stanowisk kredytodawców i przyczynią się do rozwiązania problemów kredytobiorców.

Rzecznik udostępnił kredytobiorcom na swojej stronie Internetowej kalkulator, jako pomocne narzędzie służące wyliczeniu kwoty jaką powinni uzyskać w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego. Dotyczy on umów o kredyt konsumencki zawartych od dnia 18 grudnia 2011 r.

Rosnąca liczba skarg klientów dotycząca problematyki związanej z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi skłoniła Rzecznika do dokonania analizy aktualnej sytuacji rynkowej i bezpieczeństwa w zakresie usług płatniczych. Rzecznik zwrócił się do działających na polskim rynku banków w celu uzyskania wyjaśnień tak dużej skali problemu, które stały się kanwą dla przeprowadzonej analizy.

Niestety, po przeanalizowaniu trafiających do Rzecznika spraw oraz uzyskanych od podmiotów odpowiedzi nasunęły się wnioski, że banki, na których postępowanie skarżą się klienci, ignorują wytyczne wynikające z unijnych dyrektyw i polskiego prawa. Przypomnieć należy o szeregu obowiązków ustawowych w odniesieniu do dostawców usług płatniczych dążąc do ochrony płatnika – klienta podmiotu rynku finansowego. Do jednych z nich należy niezwłoczny zwrot na konto klienta utraconych przez niego środków pieniężnych, po dokonaniu przez niego zgłoszenia. Analiza zawiera również obserwacje Rzecznika w zróżnicowaniu praktyk dostawców usług płatniczych, jakimi są banki, w zakresie interpretacji przepisów ustawy o usługach płatniczych. Na polskim

rynku usług płatniczych nie wszystkie banki dostosowały swoje praktyki do przepisów powszechnie obowiązujących. Niektóre banki lekceważyły dyspozycję art. 46 ust. 1 u.u.p., inne zaś zaimplementowały ją z lepszym bądź gorszym skutkiem w wewnętrzne procedury. Takie zróżnicowanie jest wysoko niepokojące bowiem świadczy o tym, że sposób obsługi klienta banku jako płatnika i sposób procedowania jego roszczeń zależny jest nie od czynników obiektywnych, lecz od wewnętrznej polityki banku. Celem opracowania było zidentyfikowanie źródeł skarg klientów jak i weryfikacja zauważonych trendów w przedmiocie nieautoryzowanych transakcji. Rzecznik Finansowy ma nadzieję, że sformułowane w przedmiotowej analizie wnioski przyczynią się do wyeliminowania nieprawidłowych, zdaniem Rzecznika Finansowego, praktyk niektórych dostawców usług płatniczych w zakresie nieautoryzowanych transakcji.

Rzecznik obserwując często pojawiające się tematy zapytań w zakresie rachunku bankowego przygotował analizę dotyczącą dyspozycji wkładem na wypadek śmierci.

Analiza miała na celu ocenę funkcjonowania regulacji uprawniających posiadacza rachunku do polecenia bankowi dokonania wypłaty środków z rachunku po swojej śmierci wskazanej osobie oraz analiza trudności praktycznych związanych ze stosowaniem tej regulacji na przykładzie działalności Rzecznika Finansowego w latach 2017-2020 r. Przedstawiono definicję dyspozycji wkładem na wypadek śmierci posiadacza rachunku oraz zakres i skutki jej stosowania.

W okresie panującej epidemii COVID-19 Rzecznik zaobserwował zwiększoną liczbę zapytań klientów, dotyczących środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku po śmierci jego właściciela, zgłaszanych e-mailem oraz podczas porad telefonicznych. To było przyczynkiem do opracowania przez Rzecznika poradnika spadkowego – „Finanse po śmierci członka rodziny”. Zawarł w nim odpowiedzi na najczęściej pojawiające się w zapytaniach problemy, min. dotyczące formalności związanych z podstawowymi kwestiami rachunków bankowych, np. czy śmierć posiadacza rachunku bankowego powoduje rozwiązanie umowy o prowadzenie rachunku, dostępem do informacji o rachunku zmarłego prowadzonym w banku, skuteczności pełnomocnictwa do rachunku po śmierci właściciela czy uzyskania zwrotu kosztów pogrzebu z konta osoby zmarłej. Problemem również okazała się kwestia sposób podziału środków zgromadzonych w OFE w przypadku śmierci posiadacza rachunku,

a więc jakie osoby są uprawnione do tych środków i w jakich częściach oraz procedury ich wypłaty.

Wciąż wpływające do Rzecznika w trakcie dyżurów telefonicznych czy zapytaniach e-mailowych sygnały od posiadaczy kredytów „walutowych” dotyczące postanowień umownych mogących stanowić klauzule abuzywne skłoniły Rzecznika do dokonania analizy posiadanych umów i regulaminów kredytów hipotecznych zawieranych przez banki z klientami w latach 2002-2009. Rzecznik opierał się na wzorcach przesłanych przez klientów w ramach postępowań interwencyjnych czy na potrzeby wydania tzw. istotnych poglądów. Efekt analizy stanowi opracowanie pt.: *Mapa klauzul w umowach kredytów „walutowych”*. Zawiera ona jasną wskazówkę co do możliwych roszczeń klientów wynikających ze stosowania nieuczciwych postanowień przez banki.

Rok po wyroku Trybunału Sprawiedliwości UE w sprawie kredytu „frankowego” państwa Dziubaków Rzecznik dokonał analizy sytuacji prawnej „frankowiczów”. Analiza dotycząca najistotniejszych kwestii prawnych, z jakimi aktualnie zwracają się do niego kredytobiorcy i wskazał zagadnienia, które wymagają rozstrzygnięcia ze względu na ich znaczenie dla praw konsumentów-kredytobiorców. Rzecznik Finansowy analizując zgłaszane do niego sprawy dostrzegł, że przywołany wyrok wyjaśnił wiele kwestii oraz ugruntował sposób rozwiązywania problematyki kredytów frankowych. Mimo to w praktyce obrotu oraz w orzecznictwie polskich sądów wciąż pozostają do rozstrzygnięcia ważne zagadnienia prawne, związane w szczególności z sytuacją kredytobiorcy po stwierdzeniu nieważności umowy kredytu. Rzecznik zauważył m.in. rozbieżności w orzecznictwie polskich sądów, co do sposobu rozstrzygnięcia w zakresie wzajemnych rozliczeń między stronami w przypadku stwierdzenia nieważności umowy frankowej. Zgodnie z przeważającą linią orzecniczą, za którą opowiada się również Rzecznik, te rozliczenia powinny być zgodne z teorią dwóch kondycji. Ta rozbieżność była powodem skierowania przez Rzecznika do Sądu Najwyższego wniosku o podjęcie uchwały mającej na celu rozstrzygnięcie rozbieżności występujących w orzecznictwie sądów. Innym ważnym problemem z jakim spotkali się kredytobiorcy to roszczenie banku o wynagrodzenia za bezumowne korzystanie z kapitału kredytu w sytuacji unieważnienia przez sąd umowy kredytowej. W opinii Rzecznika Finansowego nie budzi wątpliwości, że o ile skutkiem nieważności czynności prawnej jest zobowiązanie stron do zwrotu sobie wzajemnych świadczeń, o tyle żądania banków w zakresie „wynagrodzenia za korzystanie

z kapitału” są pozbawione podstaw prawnych oraz sprzeczne z *ratio legis* dyrektywy 93/13. W opinii Rzecznika Finansowego żądanie ze strony kredytodawcy zapłaty przez konsumenta jakiegokolwiek wynagrodzenia za korzystanie z kapitału stanowi w rzeczywistości nieuczciwą praktykę rynkową. Zgłoszenie takiego roszczenia stanowi bowiem działanie, które w istocie wprowadza klienta w błąd. Bank, zgłaszając swoje żądania, nie przedstawia rzetelnych i kompletnych danych w zakresie prezentowanych roszczeń, jak i nie wyjaśnia w sposób należyty ich podstawy prawnej, a zdaniem Rzecznika Finansowego brak jest takiej podstawy zarówno w polskim prawie, jak i unijnym. Dodatkowo klienci będący konsumentami nie posiadają zwykle rozległej wiedzy prawnej i z tego też względu, nie są oni w stanie wejść w równoprawny zaawansowany dyskurs prawny z kredytodawcą. Bank więc, jako podmiot dominujący *de facto* w relacji z konsumentem, zdaje się przez to nadużywać swojej pozycji i wprowadza ich w błąd, co do podstaw do swoich żądań. Powyższa problematyka stała się już przedmiotem rozstrzygnięć sądów krajowych.

Sytuacja epidemii COVID-19, która zaistniała i spowodowane nią ograniczenia w prowadzeniu działalności gospodarczej spowodowała w wielu przypadkach obniżenie dochodu poszczególnych gospodarstw domowych, wpłynęła na realną możliwość regulowania zobowiązań klientów. W wyniku działań prawodawcy polskiego i unijnego, banki wprowadziły do swojej oferty możliwość zawieszenia spłat rat kredytów lub pożyczek, czyli tzw. „Wakacje kredytowe”, mających pomóc kredytobiorcom w ustabilizowaniu swojej sytuacji finansowej. Szczegółowe rozwiązania w tym zakresie spowodowały jednak wątpliwości wśród kredytobiorców. Rzecznik Finansowy już na początku trwania pandemii COVID-19 uruchomił specjalną akcję „Finanse w czasie koronawirusa”, w ramach której klienci podmiotów rynku finansowego zwracali się do ekspertów Biura Rzecznika po poradę oraz składali wnioski o podjęcie interwencji z podmiotem rynku finansowego. Jednak informacje o występujących nieprawidłowościach spowodowały podjęcie przez Rzecznika działań mających na celu weryfikację proponowanych warunków wakacji kredytowych przez podmioty rynku finansowego. W efekcie przeprowadzonej analizy Rzecznik opublikował tzw. „wakacje kredytowe”, jako podsumowanie problematyki z jaką spotkali się kredytobiorcy chcący skorzystać z oferty banków.

W 2020 roku w oparciu o zapisy nowego Statutu Biura Rzecznika Finansowego utworzono Wydział Studiów i Analiz. W ramach prac tego Wydziału w okresie sprawozdawczym przeprowadzono liczne analizy komparatystyczne służące pozyskaniu wiedzy o najlepszych praktykach światowych w zakresie ochrony interesów indywidualnych klientów instytucji rynku finansowego, pośród których na szczególną uwagę zasługują:

- opracowania dotyczące instytucjonalnych modeli ochrony konsumentów w zakresie dochodzenia roszczeń indywidualnych m.in. w USA, Wielkiej Brytanii, Francji, Czechach, Węgrzech;
- opracowania dotyczące instytucjonalnych rozwiązań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami m.in. w Czechach, Chorwacji, Danii, Francji, Irlandii, Litwie, Malcie, Słowacji, Węgrzech;
- opracowania dotyczące problematyki kredytów denominowanych we frankach szwajcarskich m.in. w Czechach, Chorwacji, Francji, Hiszpanii, Rumunii, Węgrzech.

W okresie sprawozdawczym 2020 r. realizowano również prace analityczne i studialne dotyczące węzłowych zagadnień w zakresie ochrony interesów indywidualnych klientów instytucji rynku finansowego, pośród których na szczególną uwagę zasługują:

- analiza rekomendacji Banku Światowego w zakresie ochrony konsumentów usług finansowych;
- analiza oddziaływania reklamy, w szczególności reklamy podprogowej na zachowania konsumentów usług finansowych;
- analiza wpływu ochrony konsumentów usług finansowych na wzrost gospodarczy;
- analiza zagrożeń dla konsumentów wynikających rozwoju FinTech, w tym stosowania nowych technologii w dystrybucji produktów i usług finansowych;
- analiza wpływu wykorzystywania nowych technologii w sektorze finansowym na ochronę danych osobowych klientów.

W okresie sprawozdawczym 2020 r. przygotowano również aktualizację raportu Rzecznika Finansowego na temat zapobiegania stosowaniu lichwy.

Rzecznik Finansowy współpracował w 2020 r. z European Banking Authority wspierając proces przygotowania „Consumer Trends Report 2020/21 – complaints data, issues most relevant for consumers”.

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

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

Współpraca z Komisją Nadzoru Finansowego

Współpraca Rzecznika Finansowego z Komisją Nadzoru Finansowego w obszarze działalności ubezpieczeniowej w roku 2020 polegała na podejmowaniu działań w sprawach zgłoszonych Rzecznikowi, wymianie propozycji i spostrzeżeń w zakresie skutecznego ochrony klientów, jak również informacji z zakresu funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego. Przykładowo:

- pismem z dnia 29 kwietnia 2020 roku, stanowiącym odpowiedź na zapytanie Komisji, Rzecznik przedstawił swoje stanowisko w zakresie określenia statusu Gefion Insurance A/S jako podmiotu rynku finansowego w obliczu cofnięcia notyfikacji prowadzenia przez ten zakład ubezpieczeń działalności na terenie Polski,
- w związku z przekazanymi Rzecznikowi przez KNF w dniu 01.09.2020 r. informacjami o zgłoszonych Komisji sprawach, w których zaszło podejrzenie naruszenia obowiązków zakładów ubezpieczeń przewidzianych w ustawie o Rzeczniku Finansowym, skutkujących możliwością nałożenia przez Rzecznika Finansowego administracyjnej kary pieniężnej, Rzecznik dokonał stosownej analizy i zdecydował się na wszczęcie postępowań wyjaśniających w większości z opisanych przypadków,
- pismem z dnia 17.09.2020 r. Rzecznik Finansowy konsultował się z Komisją w związku z podjętą przez Rzecznika inicjatywą wobec niektórych zakładów ubezpieczeń w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych występujących podczas oferowania, zawierania i wykonywania umów ubezpieczenia autocasco (tj. stosowania różnych kryteriów szacowania rozmiaru szkody dla

potrzeb ustalenia, czy zachodzi w rozumieniu umowy szkoda całkowita czy szkoda częściowa),

- pismem z dnia 24.09.2020 r. Rzecznik Finansowy zwrócił się do Komisji, wskazując na potrzebę uzupełnienia oraz modyfikacji obowiązujących Wytycznych KNF z dnia 16 grudnia 2014 r. dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych.

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów

W 2020 r. Rzecznik Finansowy kontynuował współpracę z Prezesem UOKiK w obszarze rynku ubezpieczeniowego. Rzecznik Finansowy udzielał odpowiedzi na zapytania powstałe w związku z prowadzonymi przez Prezesa UOKiK postępowaniami administracyjnymi. Przykładowo, na wniosek jednej z Delegatur UOKiK, pismem z dnia 19.05.2020 r. Rzecznik przedstawił relację z podejmowanych dotychczas działań wobec wskazanego przez Urząd zakładu ubezpieczeń, jak również nakreślił swoje spostrzeżenia na temat ewentualnych nieprawidłowości w działaniu tego podmiotu rynku finansowego z punktu widzenia ochrony konsumentów. Ponadto Rzecznik Finansowy przekazywał do Prezesa UOKiK zgromadzone informacje o zaobserwowanych nieprawidłowościach w działaniach zakładów ubezpieczeń w zakresie stosowania niedozwolonych postanowień umownych, jak również praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, prosząc jednocześnie o rozważenie wykorzystania przewidzianych prawem środków ochrony interesów konsumentów. Kontynuowana była ponadto podjęta we wcześniejszych latach współpraca pomiędzy instytucjami. Przykładowo, w toku prowadzonego z uprzedniego zgłoszenia Rzecznika postępowania administracyjnego wobec zakładu ubezpieczeń, w odpowiedzi na prośbę Prezesa UOKiK, pismem z dnia 10.06.2020 r. zostało przedstawione stanowisko Rzecznika wraz z analizą dotyczącą definicji jednego z zabiegów medycznych, zawartej w ogólnych warunkach ubezpieczenia.

Współpraca z innymi instytucjami publicznymi

Podobnie jak w poprzednich latach, również w 2020 r. Rzecznik Finansowy aktywnie współpracował także z innymi instytucjami. Wskazać można na kooperację oraz wymianę informacji Rzecznika Finansowego z Rzecznikiem Praw Obywatelskich.

Przykładowo pismem z dnia 16.04.2020 r. Rzecznik Finansowy przekazał posiadane informacje odnośnie skarg klientów na odmowę uznania przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny roszczeń na podstawie ustawy o szczególnych uprawnieniach osób poszkodowanych w przypadku wyczerpania sumy gwarancyjnej ustalonej na podstawie przepisów obowiązujących przed dniem 1 stycznia 2006 r. w sytuacji, gdy zdarzenie, w wyniku którego doszło do szkody miało miejsce poza terytorium Polski. Prowadzona była również komunikacja między Rzecznikiem Finansowym, a Rzecznikiem Praw Pacjenta – przykładowo w związku z wszczętym przez Prezesa UOKIK postępowaniem wyjaśniającym doszło do wymiany informacji dotyczących praktyki rynkowej polegającej na stosowaniu przez jeden z zakładów ubezpieczeń budzących wątpliwości definicji we wzorcu umownym (OWU).

Rzecznik Finansowy ponadto na bieżąco przekazywał Ministrowi Finansów opinie prawne co do przedstawionych problemów w stosowaniu przepisów z zakresu działalności ubezpieczeniowej, czy opinie o zasadności określonych zmian legislacyjnych.

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

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące dwóch banków komercyjnych w przedmiocie pobierania opłat z tytułu wydania zaświadczenia o przebiegu kredytu hipotecznego, które nie odzwierciedlają kosztów faktycznych poniesionych w związku z przygotowaniem zaświadczenia, co może naruszać zbiorowe interesy konsumentów.
- Rzecznik poinformował Urząd o ilości otrzymanych wniosków i wskazanych przez wnioskodawców zastrzeżeniach dotyczących wprowadzenia w błąd oraz stosowania praktyk misselingu w związku z oferowaniem obligacji korporacyjnych GetBack w odniesieniu do działania banku komercyjnego.
- Rzecznik zgłosił uwagi do praktyk stosowanych przez dwa banki oferujące tzw. „wakacje kredytowe” w związku z stanem pandemii Covid-19. Analiza przekazanych Rzecznikowi dokumentów spowodowała powzięcie

wątpliwości, czy stosowne przez banki praktyki nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów.

- Rzecznik przekazał uwagi na temat praktyk stosowanych przez bank dotyczących pobierania od konsumentów prowizji w wysokości 8% od kwoty transakcji, polegającej na zasileniu konta Revolut.
- Rzecznik zgłosił uwagi co do działalności zagranicznego podmiotu bankowego, działającego na podstawie zezwolenia KNF, w związku ze stosowaniem niedozwolonych postanowień umownych oraz brakiem niezwłocznego zwrotu środków zgromadzonych na rachunku lokaty, w sytuacji zerwania umowy lokaty terminowej. Bank deklarował zwrot środków dopiero po upływie 35 dni od dnia zerwania lokaty.
- Rzecznik zgłosił wątpliwości dotyczące praktyki banku w zakresie dokonywania blokady rachunku klienta prowadzonego przez bank, w przypadku powzięcia informacji o ogłoszeniu upadłości posiadacza rachunku, jeszcze przed podjęciem czynności przez syndyka, bez wyraźnej podstawy prawnej uregulowanej w przepisach powszechnie obowiązujących.
- Rzecznik przedstawił informację dotyczącą wpływających skarg i sygnałów konsumenckich na nieprawidłowości związane ze sposobem rozliczania przez banki przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego, proponując przy tym Urzędowi udział w pracach grupy roboczej do spraw wzmocnienia skutecznej ochrony konsumenta w kredycie konsumenckim.
- Rzecznik zgłosił wątpliwości co do podejrzenia stosowania przez bank we wzorcach umów, zawieranych z konsumentami, niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ §1 k.c. W analizowanych przez Rzecznika wzorcach dokumentów brak jest przedstawienia w sposób przejrzysty mechanizmu ustalania kursu wymiany waluty obcej, tak by konsument był w stanie samodzielnie oszacować, w oparciu o jednoznaczne i zrozumiałe kryteria, wpływające dla niego z umowy konsekwencje ekonomiczne, ponieważ klauzula przeliczeniowa ma charakter niejednoznaczny.
- Rzecznik przekazał informację o instytucji pożyczkowej w zakresie prowadzonych przez spółkę czynności windykacyjnych.

- Rzecznik przekazał zastrzeżenia wnioskodawców kilku instytucji pożyczkowych dotyczące naliczanych opłat za refinansowanie pożyczek związanych z tzw. mechanizmem rolowania pożyczek oraz autorefinansowaniem, tj. udzielaniem pożyczki refinansującej bez wyraźnego wniosku pożyczkobiorcy.

Współpraca z Komisją Nadzoru Finansowego

- Rzecznik złożył zawiadomienie dotyczące nieprawidłowości w działaniu banku, polegające na braku możliwości dokonywania wypłaty środków zgromadzonych na rachunkach prowadzonych w walutach obcych.
- Rzecznik zgłosił wątpliwości dotyczące praktyki banku w zakresie dokonywania blokady rachunku klienta prowadzonego przez bank, w przypadku powzięcia informacji o ogłoszeniu upadłości posiadacza rachunku, jeszcze przed podjęciem czynności przez syndyka, bez wyraźnej podstawy prawnej uregulowanej w przepisach powszechnie obowiązujących.
- Rzecznik zgłosił zawiadomienie dotyczące nieprawidłowości w działaniu jednej z aplikacji inwestycyjnej jako portfela służącego pomnażaniu kryptowalut. Analiza informacji udostępnych w Internecie wskazuje na okoliczności, że aplikacja ta może być powiązana z piramidą finansową Plus Token.
- Rzecznik zgłosił wątpliwości, odnośnie działania zagranicznego Domu Maklerskiego w związku ze świadczeniem przez niego usług maklerskich na rzecz wnioskodawcy. Dom maklerski bez wiedzy klienta samowolnie dokonał operacji na koncie doprowadzając do jego debetu.
- Rzecznik zgłosił wątpliwości wobec dwóch banków, których działalność została przeniesiona w drodze podziału na inne podmioty czy wskazane podmioty posiadają rezerwy na wypadek materializacji ryzyka prawnego związanego między innymi z udzielanymi tzw. kredytami walutowymi.

Współpraca z innymi podmiotami

- Rzecznik zgłosił zawiadomienie do Prokuratury Krajowej dotyczące nieprawidłowości w prowadzonej działalności przez pośrednika kredytowego oraz powiązanych z pośrednikiem spółek udzielających pożyczek. Sposób działania spółek i zastosowany mechanizm rolowania pożyczek powodował zawarcie kolejnej umowy przez pożyczkodawcę pozostającego w błędnym przekonaniu o tym, że jedynie przedłuża termin spłaty pożyczki, a nie zawiera kolejną umowę z inną spółką.
- Rzecznik zgłosił do Prokuratury zawiadomienie dotyczące działalności internetowych zagranicznych platform inwestycyjnych. Osoby działające na rzecz platform prowadziły bez wymaganego zezwolenia KNF działalność w zakresie obrotu instrumentami finansowymi polegającymi na doradztwie inwestycyjnym, oferowaniu instrumentów finansowych, zawieraniu transakcji na instrumentach finansowych oraz doprowadzeniu klientów platformy do niekorzystanego rozporządzenia mieniem poprzez wprowadzenie w błąd w następstwie zaniechania udzielenia informacji w zakresie ryzyka inwestycyjnego oraz zapewnienia informacji o bezpieczeństwie lokowanych środków.
- Rzecznik zawiadomił Prokuraturę o nieprawidłowej praktyce jednego z banku, polegającej na kierowaniu w stosunku do kredytobiorców roszczeń o zapłatę tytułem wypłaconego przez bank kapitału na podstawie umowy kredytu oraz tytułem wynagrodzenia za korzystanie z udostępnionego przez bank kapitału na podstawie umowy w związku ze stwierdzeniem przez sąd nieważności umowy.
- Rzecznik przedstawił Prezesowi Związku Banków Polskich swoje uwagi i sugestie dotyczące projektu „Dobrych praktyk finansowania kredytem ratalnym sprzedaży bezpośredniej”.
- Rzecznik przekazał Rzecznikowi Praw Obywatelskich stanowisko w przedmiocie wykluczenia osób po zakończonym procesie upadłości konsumenckiej w kontekście możliwości skorzystania z ofert kredytów i pożyczek bankowych.
- Rzecznik udzielił odpowiedzi na interpelację poselską nr 1954 w sprawie obligacji GetBack S.A.

- Rzecznik powołał Grupę roboczą ds. kredytu konsumenckiego z udziałem przedstawicieli UOKiK oraz Ministerstwa Sprawiedliwości w związku ze stale rosnącą liczbą wniosków klientów podmiotów rynku finansowego w zakresie roszczeń o proporcjonalny zwrot całkowitych kosztów kredytów konsumenckich przy przedterminowej spłacie kredytu.
- Rzecznik przedstawił ocenę Rzecznika, skierowaną do Związku Banków Polskich, dotyczącą perspektywy właściwości Rzecznika Finansowego w sprawie podejmowanych przez banki działań pomocowych wobec klientów w związku z pandemią COVID-19.
- Rzecznik przedstawił komentarz Rzecznika do raportu Stowarzyszenia Stop Bankowemu Bezprawiu dotyczącego zmian w orzekaniu polskich sądów w sprawach kredytów indeksowanych do walut obcych i denominowanych w walutach obcych.
- Rzecznik przedstawił ocenę działań banków, skierowaną do Ministerstwa Finansów, w sprawie pomocy kredytobiorcom mającym trudności w spłacie zadłużenia w związku z pandemią COVID-19.

5.4. Udział w pracach legislacyjnych

Zgodnie z art. 17 ust. pkt 3 i 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym do zadań Rzecznika Finansowego należy m.in.:

- opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego, oraz
- 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.

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

Projekty ustaw i rozporządzeń:

1. Rządowy projekt ustawy o doręczeniach elektronicznych.

2. Projekt ustawy o zmianie ustawy – Kodeks cywilny (UD 111).
3. Wstępny projekt ustawy dotyczący nowelizacji przepisów Kodeksu cywilnego odnoszących się do zadośćuczynień i rozszerzenia ochrony konsumenckiej (nowelizacja przepisów poświęconych zadośćuczynieniom oraz rozszerzania definicji konsumenta na podmioty stosunku ubezpieczenia niebędące stronami umów oraz na poszkodowanych dochodzących roszczeń z umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej).
4. Rządowy projekt ustawy o ogólnoeuropejskich indywidualnych produktach emerytalnych (OIPE) – Rzecznik zwrócił uwagę, że nie reguluje on terminu i przekazywanego zakresu informacji związanych z wypłatą transferową związaną z usługą zmiany dostawcy. O ile projekt zawierał informacje o terminach dokonania wypłaty transferowej i dokumentach przekazywanych w związku z wypłatą transferową z konta OIPE albo z subkonta OIPE zmarłego oszczędzającego na konto OIPE albo subkonto OIPE małżonka zmarłego lub osoby uprawnionej, a także z konta OIPE albo z subkonta OIPE zmarłego oszczędzającego na indywidualne konto emerytalne, zwane dalej „IKE”, małżonka zmarłego lub osoby uprawnionej, o tyle nie zawierał takiej regulacji dotyczącej wypłaty transferowej w przypadku usługi zmiany dostawcy.
5. Projekt ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw.
6. Rządowy projekt ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz o Funduszu Edukacji Finansowej (druk sejmowy 834).
7. Projekt rozporządzenia MF w sprawie szczególnych zasad rachunkowości oraz sprawozdań z działalności Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.
8. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia OC z tytułu wykonywania działalności brokerskiej.
9. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia OC z tytułu wykonywania czynności agencyjnych.

10. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie dopuszczania instrumentów finansowych niebędących papierami wartościowymi do obrotu na rynku regulowanym.
11. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie minimalnej sumy gwarancji ubezpieczeniowej z tytułu wykonywania czynności agencyjnych przez agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające.
12. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie wniosków o wpis do rejestru agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające.
13. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie egzaminu aktuarialnego.
14. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie egzaminu dla osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych, czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń oraz czynność dystrybucyjnych zakładu reasekuracji.
15. Projekt rozporządzenia dot. mnożników i reduktorów zadośćuczynienia dla osób pośrednio poszkodowanych, tj. uprawnionych z tytułu śmierci bądź stanu wegetatywnego bezpośrednio poszkodowanego (Rzecznik zgłosił obszerne uwagi w tym zakresie).
16. Projekt rozporządzenia Ministra finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej w sprawie składki członkowskiej płaconej na rzecz Polskiej Izby Ubezpieczeń.

Inne akty prawne i dokumenty prawne:

17. Dokument Prezydencji chorwackiej w sprawie projektu dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2009/103/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 16 września 2009 r. w sprawie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych i egzekwowania obowiązku ubezpieczenia od takiej odpowiedzialności, MID, COM (2018) 336.
18. Opinia na temat ryzyka związanego z porażką procesu negocjacyjnego dotyczącego relacji gospodarczych między Unią Europejską a Zjednoczonym Królestwem po 31 grudnia 2020 r.

19. Opinia nt. potrzeby interwencji legislacyjnej chroniącej interesy klientów podmiotu rynku finansowego w razie fiaska procesu negocjacyjnego dotyczącego relacji gospodarczych między Unią Europejską a Zjednoczonym Królestwem po 31 grudnia 2020 r.

W sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego Rzecznik Finansowy opiniował 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 w sprawie dopuszczania instrumentów finansowych niebędących papierami wartościowymi do obrotu na rynku regulowanym.
2. Projekt ustawy o zmianie ustawy – Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw, wdrażających w swoim zakresie dyrektywę parlamentu Europejskiego i Rady 2019/878 z dnia 20 maja 2019 r., zmieniającą dyrektywę 2013/36/UE w odniesieniu do podmiotów zwolnionych, finansowych spółek holdingowych o działalności mieszanej, wynagrodzeń, środków i uprawnień nadzorczych oraz ochrony kapitału.
3. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowych kryteriów dla członków zarządu i rady nadzorczej spółki prowadzącej rynek.
4. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie zasad tworzenia rezerw na ryzyko związane z działalnością banków.
5. Propozycja Ministerstwa Sprawiedliwości dotycząca rozwiązań „antylichwiarskich”, które mogą zostać wprowadzone do ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniu i zwalczaniu COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw.
6. Projekt rozporządzenia Rady Europy dotyczące rozporządzenia crowdfundingowego oraz towarzyszącej mu dyrektywy zmieniającej MiFID II.
7. Projekt ustawy o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych na zapewnienie płynności finansowej przedsiębiorcom dotkniętym skutkami Covid-19 oraz o zmianie innych ustaw.

8. Projekty aktów delegowanych do dyrektywy MiFID II oraz rozporządzenie prospektowe w związku ze spotkaniem ekspertów Europejskiego Komitetu Papierów Wartościowych.
9. Dokument roboczy Prezydencji UE (sygn. WK10073/2020 INIT) z dnia 24.09.2020 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych.
10. Projekt tu ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (UC15).
11. Projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem ochrony klientów podmiotów rynku finansowego i producentów rolnych.
12. Projekt rozporządzenia nowelizującego rozporządzenie prospektowe, procedowane w ramach tzw. Capital Market Recovery Package.
13. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady Europy w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego i zmieniającego je rozporządzenia (WE) nr 1060/2009, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 600/2014 oraz (UE) nr 909/2014.

Inne akty i dokumenty prawne

14. Uwagi przekazane Ministerstwu Finansów dotyczące identyfikacji ryzyk związanych z ewentualnym niepowodzeniem procesu negocjacyjnego dotyczącego relacji gospodarczych między Unią Europejską a Zjednoczonym Królestwem Wielkiej Brytanii po dniu 31 grudnia 2020 r.
15. Uwagi przekazane Ministerstwu Finansów w związku z posiedzeniem grupy ekspertów komitetu ds. europejskich papierów wartościowych oraz posiedzenia komitetu ds. usług finansowych w sprawie dokumentów Note on the recovery package for EGESC, 29th May 2020 oraz Propozycji zmiany w rozporządzeniu prospektowym.
16. Kolejne uwagi przekazane Ministerstwu Finansów w związku z posiedzeniem grupy ekspertów komitetu ds. europejskich papierów wartościowych w sprawie dokumentów nota Komisji ws. zmian w dyrektywie MiFID II oraz nota Komisji ws. zmian w rozporządzeniu prospektowym.
17. Uwagi skierowane do Ministerstwa Finansów do dokumentów składających się na tzw. Capital Markets Recovery Package, odnoszące się do proponowanych zmian w przepisach prawa Unii Europejskiej w sprawie funkcjonowania rynku kapitałowego.

18. Uwagi w sprawie prac nad rewizją rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 909/2014 w sprawie usprawnienia rozrachunku papierów wartościowych w Unii Europejskiej i w sprawie centralnych depozytów papierów wartościowych.
19. Uwagi w sprawie komunikatu Komisji Europejskiej A Capital Markets Union for people and business-new action plan oraz aneksu do komunikatu.
20. Stanowisko Rzecznika do Komunikatu Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i komitetu Regionów w sprawie unijnej strategii w zakresie płatności detalicznej.

Wnioski i analizy Rzecznika Finansowego w zakresie inicjatywy ustawodawczej

Rzecznik Finansowy w okresie sprawozdawczym współuczestniczył w przygotowaniu następujących aktów prawnych lub przedstawiał następujące inicjatywy ustawodawcze:

Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny

1. Wniosek do Ministra Infrastruktury o poparcie propozycji legislacyjnej i rozważenie zasadności wprowadzenia na okres stanu epidemii, przejściowej zmiany w ustawie – Prawo o ruchu drogowym (instytucji czasowego wycofania pojazdu z ruchu).
2. Proponowane przez Rzecznika Finansowego we współpracy z Kancelarią Prezydenta RP zmiany ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych i Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym oraz innych ustaw mające na celu kompleksowe rozwiązanie problemu tzw. uśpionych polis.
3. Propozycje zmian w ustawie o ubezpieczeniach upraw rolnych i zwierząt gospodarskich – ubezpieczenia, jako instrumentu zarządzania ryzykiem w rolnictwie (nowa ustawa o ub. Upraw i zwierząt, akredytacja EU do dopłat z II Filaru WPR, wybór asygnowanego TUW, gwarantującego szerszą dostępność ochrony, definicja minimalnych wymogów produktowych – dla ubezpieczeń upraw i zwierząt, projekt ustawy (rozporządzenia) o Mutual Funds, IST i wsparciu rozwoju form ochrony wzajemnej, wdrożenie systemu monitorowania i analizowania ubezpieczeń, przygotowanie systemu zachęt dla rolników wspierających działania prewencyjne).

4. Propozycje zmian w ustawie rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, odnoszące się w szczególności do rozszerzenia definicji klienta oraz usprawnienie postępowania reklamacyjnego w podmiocie rynku finansowego.

Rynek bankowo-kapitałowy

5. Uwagi przekazane Ministerstwu Finansów dotyczące oceny funkcjonowania ustawy z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy – Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw, określanej jako „ustawa o rachunkach uśpionych”.
6. Stanowisko Rzecznika, przekazane do Ministerstwa Finansów, w sprawie prośby Związku Banków Polskich o podjęcie pilnych prac legislacyjnych nad zmianą Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie określenia innych terminów obowiązków sprawozdawczych i informacyjnych.
7. Stanowisko Rzecznika przekazane Ministerstwu Finansów dotyczące podjęcia prac legislacyjnych nad zmianą rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie określenia innych terminów obowiązków sprawozdawczych i informacyjnych w celu wydłużenia terminów rozpatrywania reklamacji do 60 dni.
8. Uwagi na wniosek Ministerstwa Finansów dotyczące zagrożeń dla klientów oraz podmiotów sektora finansowego, które wymagają bezwzględnej interwencji legislacyjnej w przypadku ziszczenia się scenariusza bezumownego zakończenia okresu przejściowego w relacjach między Unią Europejską, a Zjednoczonym Królestwem Wielkiej Brytanii.
9. Opinię i uwagi Rzecznika przekazaną Ministerstwu Finansów w sprawie zgłoszonej przez Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami „Propozycji deregulacji dla podniesienia efektywności rynku funduszy inwestycyjnych”.

5.5. Współpraca międzynarodowa

Współpraca międzynarodowa Rzecznika Finansowego realizowana jest głównie przez członkostwo i udział w wydarzeniach inicjowanych przez organizacje takie jak: FIN-NET (*financial dispute resolution network*), OECD (*Organisation for Economic Cooperation and Development*) oraz Komisję Europejską. Sieć FIN-NET, do której przynależy obecnie Rzecznik Finansowy (a wcześniej od 2009 r. do 11 października

2015 r. Rzecznik Ubezpieczonych), jest siecią założoną przez Komisję Europejską. Ma ona na celu zrzeszanie instytucji pozasądowego rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami, a instytucjami finansowymi. Współpraca instytucji zrzeszonych w sieci ma na celu wzmocnienie oraz usprawnienie systemu ochrony konsumentów usług finansowych na jednolitym rynku europejskim.

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

Ponadto Rzecznik Finansowy prowadzi współpracę międzynarodową za pośrednictwem Doradczego Komitetu Narodowego, w którego składzie znajduje się wielu naukowców z zagranicy. W 2020 r. Rzecznik Finansowy we współpracy z naukowcami zaangażowanymi w pracę Doradczego Komitetu Naukowego zrealizował przegląd zagranicznych ustawowych rozwiązań dotyczących „wakacji kredytowych”. Zostały one wykorzystane do analizy możliwych regulacji na polskim rynku. Rzecznik zaprezentował analizy dotyczące rozwiązań wprowadzonych w Austrii, we Włoszech i w Niemczech.

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

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

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

W roku sprawozdawczym Rzecznik przeprowadził szereg działań edukacyjnych. Działania te przybrały postać webinarów, które przedstawiały następujące tematy, których opracowanie zostało w związku z pojawiającymi się w kierowanych do Rzecznika zapytaniami, min.:

1. Sposób na darmowe konto, czyli podstawowy rachunek płatniczy.
2. Nieautoryzowana transakcja – co zrobić, gdy z konta zniknęły pieniądze?
3. Świadome pożyczanie – co warto wiedzieć przed podpisaniem umowy pożyczki.
4. Odroczenie spłat rat kredytu – mity i fakty.

Bezpieczeństwo finansowe przy zawieraniu umów oraz usług finansowych w Internecie.

6.1 Komunikacja w mediach społecznościowych i mediach tradycyjnych

Rzecznik Finansowy w 2020 r. dynamicznie rozwijał 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.

O zapotrzebowaniu na taki sposób komunikacji świadczy ciągły wzrost tzw. „polubień” profilu Rzecznika Finansowego na Facebooku. Według stanu na koniec 2019 r. 13405 „polubień”, a na koniec 2019 r. już 15800. Warto podkreślić, że ten wzrost został osiągnięty dzięki publikacji interesujących treści, które były udostępniane przez użytkowników swoim znajomym. W ten sposób kolejne osoby, które uznały, że chcą na bieżąco otrzymywać podobne informacje powiększały grono naszych fanów.

Bieżące informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego i porady zainteresowani mogą znaleźć na stronie internetowej www.rf.gov.pl. W 2020 r. odnotowano blisko 340 tys. odsłon dokonanych przez 110 tys. użytkowników.

Eksperci Rzecznika Finansowego bardzo aktywnie informują o prawach klientów instytucji finansowych za pośrednictwem mediów tradycyjnych. Ich wypowiedzi pojawiają się w różnego rodzaju mediach, zarówno ogólnopolskich, jak i regionalnych, wydawnictwach specjalistycznych, ekonomicznych, jak również pismach poradniczych i lifestylowych. W ten sposób informacje nt. działalności Rzecznika Finansowego docierają do różnych grup odbiorców. W 2020 r. prowadzony był monitoring mediów (prasa, Internet – bez monitoringu radia i telewizji). Ze statystyk za okres od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r. wynika, że fraza „Rzecznik Finansowy” była wspomniana w różnego rodzaju mediach 17900 razy. Z czego 3400 razy informacje na temat działalności Rzecznika pojawiły się w tradycyjnej prasie drukowanej. Najwięcej (14500) publikacji pojawiło się na różnego rodzaju portalach. Na profilach Facebookowych, wspomniano o Rzeczniku Finansowym 3258 razy. Informacje na temat Rzecznika Finansowego pojawiały się też na Twitterze (2750), forach (2100) i blogach (96). W Internecie pojawiło się 40 materiałów video dotyczących pracy Rzecznika Finansowego.

Co istotne, Wydział Edukacji i Komunikacji nie realizował w 2020 roku płatnych kampanii informacyjnych w mediach. Wszystkie publikacje wynikają więc z dostarczania mediom tradycyjnym i upubliczniania w mediach społecznościowych atrakcyjnych treści. Do powstania dużej liczby publikacji przyczyniają się szczególnie raporty i analizy Rzecznika Finansowego, jak również krótkie teksty poradnicze dotyczące istotnych problemów klientów instytucji finansowych.

6.2 Inicjatywy edukacyjne

Rzecznik Finansowy stale współorganizuje lub organizuje i uczestniczy w wielu inicjatywach o charakterze edukacyjnym. Ich adresatami są szerokie grupy odbiorców usług finansowych. Główną przesłanką zaangażowania w wydarzenie jest uświadamianie roli Rzecznika Finansowego w systemie ochrony klientów usług finansowych oraz sygnalizowanie nieprawidłowości dostrzeżonych przez Rzecznika. Poniżej prezentujemy przykładowe inicjatywy zrealizowane w 2020 r.

Rzecznik Finansowy proponuje i wspiera inicjatywy skierowane do młodzieży szkolnej i nauczycieli. Rzecznik Finansowy wykorzystał możliwości stworzone przez wprowadzenie podstawy programowej przedmiotu Podstawy Przedsiębiorczości. Przewiduje ona min. zapoznanie uczniów z instytucją Rzecznika Finansowego i nabycie umiejętności napisania reklamacji oraz wniosku do Rzecznika Finansowego. W celu ułatwienia nauczycielom realizacji tych punktów podstawy programowej Rzecznik Finansowy przygotował scenariusze zajęć dotyczące systemu ochrony praw konsumentów na rynku finansowym, przygotowania reklamacji, różnic między postępowaniem interwencyjnym a polubownym Rzecznika Finansowego, zasad ostrożnego inwestowania oraz bezpieczeństwa transakcji finansowych w Internecie.

W ramach działań edukacyjnych Biuro Rzecznika Finansowego zrealizowało cykl webinarów poświęconych tematyce finansów osobistych, ubezpieczeń i kwestii prawnych związanych z szeroko rozumianymi zagadnieniami finansów w ujęciu prawnym. Podczas webinarów Rzecznika Finansowego klienci (średnio kilkaset osób per webinar) dowiadywali się o najważniejszych kwestiach związanych z prawami i obowiązkami klientów rynku finansowego, o możliwościach prawnych dochodzenia swoich praw a także, co bardzo istotne, eksperci Rzecznika Finansowego informowali podczas webinarów o zagrożeniach czyhających w dobie pandemii na klientów rynku finansowego.

Tradycyjnie Rzecznik Finansowy oraz Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej objęli patronat i ufundowali nagrody w Wielkopolskiej Olimpiadzie Wiedzy Konsumenckiej, organizowanej przez Delegaturę UOKiK w Poznaniu, samorząd województwa wielkopolskiego, wielkopolskie oddziały Federacji Konsumentów, Wielkopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej oraz powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów. Jest ona skierowana do uczniów szkół podstawowych.

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

W 2020 r. Rzecznik Finansowy zorganizował IV edycję Konkursu na najlepszą pracę licencjacką, magisterską, doktorską i habilitacyjną. To kontynuacja inicjatywy zapoczątkowanej przez Rzecznika Ubezpieczonych w 1998 r. – Konkursu na najlepszą pracę doktorską, magisterską, licencjacką i podyplomową z dziedziny ubezpieczeń gospodarczych i społecznych. Rzecznik kontynuując ten projekt w nowej formule, sprawuje nad nim opiekę merytoryczną oraz organizuje pracę i posiedzenia Jury. Konkurs ma na celu pogłębienie wiedzy z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym, zwłaszcza wśród kadry naukowej, absolwentów studiów wyższych, spośród których rekrutują się również nowe kadry pracowników podmiotów rynku finansowego. Do tej edycji Konkursu zgłoszono łącznie 17 prac: 2 habilitacyjne, 6 doktorskich, 7 magisterskich oraz 2 licencjackie. Autorzy reprezentowali następujące ośrodki akademickie: Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Uniwersytet Warszawski, Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Uniwersytet Gdański, Uniwersytet Wrocławski, Uniwersytet Łódzki, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Uniwersytet Śląski.

W 2020 r. swoją działalność kontynuował Doradczy Komitet Naukowy przy Rzeczniku Finansowym. Tworzą go ludzie nauki reprezentujący różne dziedziny wiedzy z zakresu szeroko pojętych finansów oraz różne ośrodki naukowe. W kwietniu 2020 r. Komitet opublikował analizę ustawowych rozwiązań „wakacji kredytowych” w krajach Unii Europejskiej. W dokumencie tym Rzecznik Finansowy we współpracy z naukowcami zaangażowanymi w pracę Doradczego Komitetu Naukowego zrealizował przegląd zagranicznych ustawowych rozwiązań dotyczących „wakacji kredytowych”. Zostały one wykorzystane do analizy możliwych regulacji na polskim rynku. Rzecznik zaprezentował analizy dotyczące rozwiązań wprowadzonych w Austrii, we Włoszech, na Węgrzech i w Niemczech.

Doradczy Komitet Naukowy zabrał również głos w kwestii projektu ustawy zakładającej likwidację Biura Rzecznika Finansowego jako oddzielnej i niezależnej instytucji i wchłonięcia go do struktur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. We wrześniu 2020 r. DKN opublikował „Stanowisko Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym wobec pojawiających się w przestrzeni publicznej informacji o zamiarze likwidacji instytucji Rzecznika Finansowego i przejęciu jego funkcji przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”. Również w tym samym miesiącu Doradczy Komitet Naukowy wystosował list do Premiera RP w tej sprawie.

Tradycyjnie kluczowym partnerem dla Rzecznika Finansowego są powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów oraz inne podmioty świadczące nieopłatne porady klientom podmiotów rynku finansowego. Przedstawiciele Rzecznika Finansowego organizowali w 2020 r. specjalistyczne webinary tematyczne, podczas których eksperci Rzecznika Finansowego omawiali kwestie najistotniejsze z punktu widzenia bieżącej pracy powiatowych i miejskich rzeczników konsumenta.

Wydział Edukacji i Komunikacji Rzecznika Finansowego zorganizował we współpracy z Doradczym Komitetem Naukowym (DKN) w listopadzie 2020 roku pierwszą Międzynarodową Konferencję naukową. Wzięli w niej udział czołowi przedstawiciele najlepszych europejskich ośrodków akademickich. Obok rodzimych specjalistów z Uniwersytetu Jagiellońskiego, Łódzkiego czy Szkoły Wyższej Handlowej w Warszawie, wśród prelegentów znaleźli się też m.in. naukowcy z Węgier, Chorwacji, Słowenii oraz Macedonii Północnej.

Konferencja była nie tylko okazją do omówienia bieżących problemów związanych z ochroną konsumentów na rynku finansowym w świetle zastoju gospodarczego spowodowanego pandemią, ale też szansą na przedyskutowanie sposobów na podnoszenie świadomości finansowej oraz poziomu kompetencji finansowej w warunkach globalnego kryzysu. Odpowiedzialnym za merytoryczne przygotowanie tego naukowego wydarzenia był dr hab. Tomasz Bekrycht, prof. UŁ, Dyrektor Wydziału Edukacji i Komunikacji w Biurze Rzecznika Finansowego, który również czuwał nad przebiegiem Konferencji.

Biuro Rzecznika Finansowego, Krajowa Rada Notarialna i rady izb notarialnych zorganizowali w listopadzie 2020 r. Dzień Otwarty Notariatu 2020 – ogólnopolską akcję

edukacji prawnej, która odbyła się pod hasłem „Pilnuj swoich spraw. Chroń majątek. Porozmawiaj o tym z notariuszem”.

2020 r. był pierwszym rokiem, kiedy Rzecznik Finansowy dołączył do popularnej i – jak się okazuje – potrzebnej inicjatywy notariuszy. W dniu 28 listopada 2020 r., bezpłatnych porad prawnych udzielali notariusze a także eksperci Rzecznika Finansowego.

Finanse osobiste, nieautoryzowane transakcje, szczegóły w umowach kredytowych – to główne zagadnienia poruszane w rozmowach z ekspertami Rzecznika Finansowego podczas tej akcji edukacyjnej. Notariusze odpowiadali na pytania związane przede wszystkim z testamentami, zasadami dziedziczenia ustawowego, umowami darowizny.

7. Fundusz Edukacji Finansowej

Fundusz Edukacji Finansowej został utworzony na podstawie ustawy 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) w celu zwiększenia bezpieczeństwa obywateli w kontekście podejmowania decyzji finansowych, w tym decyzji inwestycyjnych. Fundusz funkcjonuje od dnia 1 stycznia 2019 r. Przedmiotowe sprawozdanie dotyczy wyłącznie zadań Rzecznika Finansowego jako dysponenta Funduszu oraz dysponenta środkami Funduszu na wniosek Rady Edukacji Finansowej (art. 43a ustawy o Rzeczniku Finansowym) oraz zapewniającego obsługę w realizację zadań z zakresu edukacji finansowej (art. 43b ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym). Sprawozdanie nie odnosi się do działań statutowych Rady.

Środki Funduszu pochodzą przede wszystkim z określonych w ustawie (art. 43c ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym) z wpływów z tytułu kar pieniężnych nakładanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, kar pieniężnych, o których mowa w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów oraz kar pieniężnych, o których mowa w ustawie o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Środki Funduszu mogą być wydatkowane dopiero, gdy decyzja dotycząca kar pieniężnych stanie się ostateczna lub po uprawomocnieniu się wyroku sądu w tych

sprawach (art. 43c ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym). Środkami Funduszu, na wniosek Rady, dysponuje Rzecznik Finansowy (art. 43a ustawy o Rzeczniku Finansowym).

Środki Funduszu przeznacza się na finansowanie edukacji finansowej, których przykładowy katalog wymieniony został w art. 43b ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. w szczególności na:

1. organizację kampanii edukacyjnych i informacyjnych mających na celu zwiększenie świadomości finansowej społeczeństwa;
2. opracowywanie strategii edukacji finansowej i monitorowanie jej realizacji;
3. opracowywanie programów edukacyjnych i wydawanie publikacji popularyzujących wiedzę w zakresie funkcjonowania rynku finansowego, zagrożeń na nim występujących oraz podmiotów na nim działających;
4. współpracę z innymi podmiotami, w tym podmiotami rynku finansowego, w zakresie opracowywania dokumentów dotyczących edukacji finansowej;
5. współpracę z ministrem właściwym do spraw oświaty i wychowania w zakresie systemowego podejścia do edukacji finansowej, w szczególności w odniesieniu do podstaw programowych określonych w przepisach wydanych na podstawie art. 47 ust. 1 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. - Prawo oświatowe (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 910 z późn. zm.);
6. wspieranie projektów edukacyjnych i promocyjnych z zakresu finansów i rynku finansowego.

Kierunki realizacji zadań Funduszu Edukacji Finansowej określa uchwała Rady Edukacji Finansowej nr 1/2020 z dnia 17 stycznia 2020 r. Wyznaczone przez Radę kierunki zawierają ogólny katalog zagadnień tematycznych, na których skoncentruje się działalność Rady i Funduszu, a także wskazują najważniejsze grupy społeczne wymagające wsparcia w zakresie edukacji finansowej.

W związku z obsługą i realizacją zadań ze środków Funduszu, Rzecznik Finansowy:

1. jest dysponentem Funduszu na wniosek Rady Edukacji Finansowej (art. 43a ustawy o Rzeczniku Finansowym);
2. zapewnia obsługę oraz realizację zadań z zakresu edukacji finansowej (art. 43b ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym).

3. prowadzi obsługę rachunku lub rachunków bankowych, na których środki Funduszu są gromadzone;
4. prowadzi ewidencję księgową operacji związanych z funkcjonowaniem Funduszu;
5. przedstawia Radzie Edukacji Finansowej, w terminie do 30 dnia miesiąca następującego po każdym kwartale, sprawozdanie z realizacji zadań Funduszu w danym kwartale;
6. przedstawia Radzie Edukacji Finansowej, w terminie do 30 dnia miesiąca następującego po każdym kwartale, sprawozdanie z gospodarowania środkami Funduszu wraz z informacją o wykorzystaniu środków Funduszu według stanu na ostatni dzień danego kwartału;
7. przedstawia Radzie Edukacji Finansowej sprawozdanie, o którym mowa w art. 34 ust. 1 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym;
8. zapewnia obsługę administracyjną i prawną Funduszu;
9. zapewnia pomieszczenie lub pomieszczenia niezbędne dla funkcjonowania Funduszu, w tym do przechowywania dokumentów związanych z jego działalnością.

W ramach ww. zadań, w 2020 r. Rzecznik Finansowy w szczególności:

- prowadził obsługę prawną, administracyjną i finansową Funduszu;
- w przypadku wpłat środków na rachunek Funduszu ustalał ich status prawny (w szczególności zwracał się do wpłacających podmiotów o przekazanie dodatkowych informacji co do statusu decyzji, kwestii jej ostateczności i prawomocności, w celu precyzyjnego określenia, które środki mogą być wydatkowane bez ryzyka zwrotu z powodu zmiany lub uchylecia kary);
- dostosował strukturę organizacyjną Biura do efektywnej obsługi formalnie wyznaczonych przez Funduszu zadań z zakresu edukacji finansowej;
- wystąpił do Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej z wnioskami o wydanie opinii prawnych odnoszących się do zasadniczych kwestii dysponowania środkami Funduszu;
- prowadził obsługę prawną i administracyjną Rady Edukacji Finansowej, w tym jej posiedzeń (od 17 kwietnia 2020 r.);

- utworzył zakładkę na stronie internetowej Rzecznika Finansowego dedykowaną osobom, które znalazły się w trudnej sytuacji finansowej w związku z epidemią koronawirusa i na bieżąco ją prowadził;
- przygotował projekt uchwały w sprawie utworzenia i prowadzenia strony internetowej poświęconej edukacji finansowej, przeprowadził rozeznanie rynku – w tym zakresie oraz przygotował specyfikację istotnych warunków zamówienia w zapytaniu o udzielenie zamówienia publicznego na przygotowanie projektu, wykonanie oraz prowadzenie ww. strony internetowej;
- opracował projekt regulaminu przyznawania środków finansowych na realizację projektów z zakresu edukacji finansowej w ramach Funduszu oraz procedury przyznawania Wyróżnienia Rady Edukacji Finansowej dla projektu z zakresu edukacji finansowej, a także
- wykonywał inne zlecone przez Radę zadania.

Dokonywanie wydatków ze środków Funduszu wg stanu na 31 grudnia 2020 r.

Rzecznik Finansowy wnioskami z dnia 3 marca 2020 r. oraz 5 maja 2020 r. zwrócił się do Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej o sporządzenie opinii prawych odnoszących się do procesów związanych z rozdysponowaniem środków Funduszu.

Przedmiotem zapytań były następujące kwestie:

- dopuszczalności realizowania lub współrealizowania inicjatyw edukacji finansowej przez podmiot, którego przedstawiciel zasiada w Radzie Edukacji Finansowej zgodnie z art. 43d ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym;
- wskazanie podmiotu uprawnionego i zobowiązanego do podejmowania czynności w odniesieniu do środków.

Konkluzje wynikające z opinii Prokuraturii Generalnej:

- Instytucja, której przedstawiciel zasiada w Radzie, może ubiegać się o realizację zadań finansowanych ze środków Funduszu, z uwzględnieniem reguły powszechności dostępu do realizacji zadań finansowanych ze środków publicznych oraz zasad konkurencyjności, równego traktowania i przejrzystości. Zasadne jest wprowadzenie procedur służących zachowaniu transparentności (opinia z 20 kwietnia 2020 r. KR-501-26/20/MDR).

- Obowiązujące przepisy nie pozwalają na wskazanie podmiotu, któremu przysługuje własność środków Funduszu, podmiotu formalnie uprawnionego do dokonywania czynności faktycznych i prawnych związanych z Funduszem, sposobu dokonywania tych czynności, a także sposobu wykonywania przez Rzecznika Finansowego uprawnień w stosunku do Funduszu. Do wyeliminowania ryzyka wadliwego dysponowania środkami Funduszu konieczna jest kompleksowa nowelizacja ustawy. Do tego czasu Rada Edukacji Finansowej, na której wniosek Rzecznik Finansowy dysponuje środkami Funduszu, powinna powstrzymać się od podejmowania uchwał skutkujących wydatkowaniem środków (opinia z 3 czerwca 2020 r. KR-41-501-50/20/MDR).

Z uwagi na powstałe wątpliwości prawne dotyczące dopuszczalności dokonywania wydatków z Funduszu na realizację ustawowych zadań z zakresu edukacji finansowej w 2020 r. nie dokonywano wydatków z Funduszu.

Stan środków Funduszu Edukacji Finansowej w 2020 r.

Na dzień 31 grudnia 2020 r. stan środków zgromadzonych na koncie Funduszu wyniósł 43 581 198,42 zł. Z tej kwoty 1 825 621,89 zł może być wydatkowane.

	Na dzień 01.01.2020 r.	Na dzień 31.12.2020 r.	Zmiana
Suma	11 656 286,50 zł	43 581 198,42 zł	31 924 911,92 zł
<i>Wpłaty od Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego - w tym z decyzji uprawomocnionych</i>	<i>8 463 545,85 zł 1 072 189,37 zł</i>	<i>38 041 873,90 zł 1 436 905,37 zł</i>	<i>29 578 328,05 zł 364 716 zł</i>
<i>Wpłaty od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - w tym z decyzji uprawomocnionych</i>	<i>3 184 522,00 zł 184 522,00 zł</i>	<i>5 438 117,00 zł 287 509,00 zł</i>	<i>2 253 595,00 zł 102 987 zł</i>
<i>Wpłaty od Krajowej Rady Biegłych Rewidentów</i>	<i>0,00 zł</i>	<i>0,00 zł</i>	<i>0,00 zł</i>

<i>Uzyskanych odsetek z depozytów overnight i lokat</i>	<i>8 218,65 zł</i>	<i>114 938,47 zł</i>	<i>106719,82</i>
<i>Wyplacone Rzecznikowi Finansowemu wynagrodzenie</i>	<i>0,00 zł</i>	<i>-13 730,95 zł</i>	<i>-13 730,95 zł</i>

¹ Na podstawie rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 22 maja 2019 r. w sprawie wynagrodzenia Rzecznika Finansowego z tytułu obsługi i realizacji zadań finansowanych ze środków Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2019 r. poz. 998).

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

Rok 2020 niewątpliwie był wyjątkowy dla funkcjonowania rynku finansowego w Polsce z uwagi na wystąpienie ogólnoświatowej pandemii wirusa SARS-cov-2. Zdarzenie to wywołało szerokie skutki zarówno społeczne, jak i ekonomiczne, w tym w obszarze rynku finansowego. Zaistniała sytuacja zmusiła uczestników rynku do wielu zmian. Dotyczy to zarówno podmiotów rynku finansowego, jak i ich klientów. Rzecznik Finansowy działając na rzecz klientów rynku finansowego obserwuje na bieżąco sytuację z tym związaną, w szczególności bada niekorzystne zjawiska, które mogą się na tym rynku pojawić. Stara się również na bieżąco reagować na nowe negatywne praktyki oraz wspierać klientów fachową pomocą. W tym celu m. in. Rzecznik rozpoczął już w kwietniu 2020 r. kampanię „Finanse w czasie koronawirusa”, w ramach której uruchomił specjalną dedykowaną Infolinię i adres mailowy dla klientów podmiotów rynku finansowego potrzebujących wsparcia.

Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny

W obszarze ubezpieczeń gospodarczych w okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy skupiał się na kluczowych z perspektywy ochrony klientów usług ubezpieczeniowych problemach i dalszych próbach ich rozwiązania. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości mogących zagrażać interesom konsumentów usług ubezpieczeniowych Rzecznik korzystając ze swoich prerogatyw, w ramach systemu wczesnej detekcji, podejmował działania prewencyjne, bieżące oraz naprawcze, wykorzystując je w zależności od rodzaju stwierdzonych uchybień, co szerzej przedstawiono w niniejszym Sprawozdaniu. W ramach działań o charakterze generalnym w okresie sprawozdawczym przygotowano prewencyjnie i proaktywnie, celem wyeliminowania ryzyka naruszeń praw klientów na rynku usług finansowych, kilka doraźnych opracowań i analiz związanych m.in. z pandemią COVID – 19 oraz innych projektów odpowiadających na bieżące zapotrzebowanie z ich strony.

Wspomniany wyżej system wczesnej detekcji odbywa się ona zarówno na płaszczyźnie działań ogólnych o charakterze generalnym, jak i bieżących w ramach postępowań skargowych, poradnictwa za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz

dyżurów telefonicznych. Wiedzę o problemach i nieprawidłowościach Rzecznik Finansowy czerpał głównie bowiem z licznych interwencji pisemnych, zapytań napływających drogą elektroniczną oraz sygnałów odbieranych podczas dyżurów telefonicznych, które były w ostatnim okresie szczególnie cennym źródłem informacji. Uwzględniając oczekiwania klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego, w tym trudnym dla standardowych kontaktów okresie, zwiększono zakres czasowy poradnictwa telefonicznego. W celu umożliwienia wszystkim zainteresowanym osobom skorzystania z udzielanego poradnictwa do końca 2020 roku zwiększono liczbę godzin dyżuru telefonicznego średnio do 20 godzin dziennie. Dodatkowo w związku z wybuchem pandemii COVID-19 uruchomiona została odrębna infolinia covidowa, która jest dostępna 7 godzin dziennie, gdzie istnieje możliwość uzyskania szybkiej, wyczerpującej i profesjonalnej porady prawnej. W ramach poradnictwa e-mailowego również stworzono obsługiwaną priorytetowo i w pilnym trybie skrzynkę dla osób szczególnie dotkniętych skutkami pandemii. Ponadto w sprawach pilnych i wymagających szybszej reakcji dążyliśmy do maksymalnego skrócenia czasu udzielania odpowiedzi wskazując zainteresowanym na możliwe i potrzebne dalsze kroki prawne w ich sprawach.

Obserwacje dokonywane w 2020 r., w ocenie Rzecznika Finansowego, podobnie jak w uprzednich okresach wskazują, że do najistotniejszych, a jednocześnie systemowych zagadnień wymagających podjęcia działań, głównie nadzorczych, należą występujące na szeroką skalę problemy poszkodowanych w likwidacji szkód komunikacyjnych. Problemy te polegają na sprzecznym z prawem odszkodowawczym, a także aktualną judykaturą, prowadzeniem postępowań likwidacyjnych. Sytuacja ta – głównie za sprawą kolejno kierowanych przez Rzecznika zapytań do SN – z biegiem lat się poprawia. Jest jednak jeszcze daleka do pożądanego stanu rzeczy i nadal rodzi szereg poważnych problemów, szczególnie w obszarze zaniżania wypłacanych świadczeń głównie ze szkód majątkowych oraz w nieco węższym zakresie osobowych. Pragnąc aktywnie uczestniczyć w ograniczaniu tych negatywnych zjawisk Rzecznik Finansowy, prócz podejmowania interwencji w indywidualnych sprawach, a także przedstawiania istotnych poglądów w toczących się postępowaniach sądowych, podejmował kolejne działania o charakterze systemowym. Do najważniejszych spośród nich należy zaliczyć skierowanie kolejnego zapytania prawnego do SN na tle ujawnionych rozbieżności w orzecznictwie sądów powszechnych oraz SN. Korzystając

z wskazywanej kompetencji w roku sprawozdawczym w dniu 18 sierpnia 2020 r. Rzecznik wystąpił z wnioskiem do SN w odniesieniu do zakresu odpowiedzialności za szkody wyrządzone ruchem pojazdów wielofunkcyjnych (koparek, spycharek itp.) kierując pytanie: *„Czy w świetle art. 436 k.c. w zw. z art. 34 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK, odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń wynikająca z umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje szkody wyrządzone przez wielofunkcyjny pojazd mechaniczny, niezależnie od sposobu wykorzystywania tego pojazdu w chwili wyrządzenia szkody?”* Oczekiwane rozstrzygnięcie tej kwestii jest wyjątkowo ważne z uwagi na fakt, iż często dochodzi do bardzo poważnych szkód osobowych (śmierci i trwałego kalectwa) z udziałem tego typu wielofunkcyjnych, łączących funkcję komunikacyjne i użytkowe pojazdów.

Ponadto w ramach omawianej prerogatywy Rzecznik Finansowy uzyskał kolejną wyjątkowo korzystną dla poszkodowanych uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 22 lipca 2020 r., w której SN uznał, że *„poszkodowany, który doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, może domagać się na podstawie art. 444 § 1 k.c. odszkodowania z tytułu kosztów opieki sprawowanej nad nim nieodpłatnie przez osoby bliskie.”* Sąd Najwyższy uznał, że ubezpieczyciele powinni wypłacać odszkodowanie z tytułu nieodpłatnej opieki osoby bliskiej nad poszkodowanym np. w wypadku komunikacyjnym. Wskazywana uchwała jest kolejnym filarowym rozstrzygnięciem SN z wniosku Rzecznika gwarantującym poszkodowanym środki na pokrycie kosztów opieki świadczonej przez ich najbliższych.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik aktywnie również uczestniczył w procesie legislacyjnym tj. tworzenia i opiniowania przepisów prawa. Oprócz stałego i bieżącego opiniowania przedkładanych Rzecznikowi aktów prawnych w ramach rządowego lub parlamentarnego procesu legislacji przygotowano i dopracowano szereg rozwiązań regulacyjnych wychodzących naprzeciw potrzeb klientów tj.:

1. Projekt „uśpione polisy” we współpracy z Kancelarią Prezydenta RP i UFG,
2. Projekt „Konsument” – objęcie administracyjnoprawną ochroną konsumentką poszkodowanych i rolników we współpracy z MS,

3. Projekt „Zadośćuczynienia” – standaryzacja zadośćuczynień we współpracy z MS (projekt zmian w Kodeksie Cywilnym oraz projekt rozporządzenia do k.c. – reduktory zadośćuczynień),
4. Projekt „Rolnik” – zmiany w ubezpieczeniach upraw rolnych i w obowiązkowym ubezpieczeniu budynków rolnych,
5. Pakiet rozwiązań prawnych o wzmocnieniu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego.

Ponadto Rzecznik Finansowy w okresie sprawozdawczym uruchomił swoją kompetencję określoną w art. 12 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. W omawianym zakresie skierował do sądu pozew przeciwko Millennium Bank S.A. i TUnŻ Europa S.A. zarzucając w/w stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, który polegał przede wszystkim na dezinformacji konsumentów co do rzeczywistego charakteru ubezpieczenia zawieranego przy podpisywaniu umowy pożyczki. Analizy Rzecznika ukazały bowiem, że ubezpieczenie na życie oferowane przez Bank i Ubezpieczyciela zawierało postanowienia niekorzystne dla konsumentów. Główne wątpliwości Rzecznika dotyczą wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczyciela, które jedynie pozornie zabezpieczają klienta lub jego rodzinę na wypadek ciężkiej choroby lub śmierci. Ponadto, na etapie przystąpienia do umowy, w ogóle nie przeprowadzano również oceny ryzyka ubezpieczeniowego – np. przy pomocy ankiety medycznej. Ma to szczególne znaczenie w przypadku osób starszych, które z uwagi na stan zdrowia i wyłączenia odpowiedzialności nie mogłyby z takiej ochrony skorzystać.

W ramach omawianej kompetencji dokonano analizy ogólnych warunków ubezpieczeń autocasco pod kątem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumenckie. Analizy wzorców umownych wykazały stosowanie przez ubezpieczycieli różnych kryteriów wyceny kosztów naprawy w ramach zgłoszenia jednej szkody, w zależności od tego czy szkoda jest częściowa czy całkowita. Z analizy wniosków trafiających do Rzecznika Finansowego i warunków ubezpieczeń autocasco komunikacyjnego (AC) wynika, że ubezpieczyciele w większości przypadków stosują niejednolite kryteria wyceny kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu. Wszystko zależy od tego, czy widzą możliwość orzeczenia tzw. szkody całkowitej, czyli uznania, że naprawa pojazdu jest ekonomicznie nieuzasadniona. W umowach AC standardem jest jej orzekanie, jeśli koszty naprawy przekraczają 70% wartości auta sprzed szkody. Dlatego też szacując

je ubezpieczyciele stosują ceny najdroższych części oryginalnych z logo producenta auta i najwyższe z możliwych koszty robocizny stosowane przez autoryzowane stacje obsługi. Co kluczowe robią to również w przypadku umów, które przewidują możliwość naprawy tylko w warsztatach innych niż autoryzowane i przy użyciu tańszych części. Omówiona analiza pozwoliła na skierowanie 14 wystąpień do zakładów ubezpieczeń z wnioskiem o zaprzestanie inkryminowanych przez Rzecznika praktyk. Następnie wobec trzech podmiotów, które odmówiły dobrowolnego zaprzestania praktyk skierowano w tym zakresie powództwa.

Równolegle obok realizacji kompetencji procesowych w postaci powództw z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym Rzecznik Finansowy wnosił skargi nadzwyczajne do SN. W okresie sprawozdawczym w obszarze sporów klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowego z zakładami ubezpieczeń, Rzecznik wniósł kolejną skargę nadzwyczajną w sprawie szkody komunikacyjnej i rażąco błędnej wykładni przepisów prawa polegającej na przyjęciu, że w przypadku naprawy uszkodzonego pojazdu poszkodowany ma obowiązek udowodnić wysokość poniesionych kosztów naprawy i nie może w takim przypadku żądać naprawienia szkody w oparciu o hipotetyczne koszty naprawy wynikające z opinii biegłego. Działania w zakresie wnoszenia skarg nadzwyczajnych będą kontynuowane.

Kolejną diagnozowaną od kilku lat przez Rzecznika Finansowego grupę niekorzystnych zjawisk z perspektywy konsumentów stanowią problemy w ubezpieczeniach inwestycyjnych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym tzw. „polisolokat”. Ich skala w kolejnych latach się zmniejsza, ale nadal występuje w praktyce obrotu. Problemy te dotyczą w głównej mierze osób, które nie mogły skorzystać z rozwiązań wypracowanych przez Prezesa UOKiK z uwagi na uprzednie rozwiązanie niechcianej umowy. Problemem są też umowy oparte na skomplikowanych i niezrozumiałych dla konsumentów strukturach lub indeksach, które nie dość, że zawierały niedozwolone postanowienia umowne dotyczące opłat likwidacyjnych, dystrybucyjnych, alokacyjnych przyniosły olbrzymie straty w zainwestowanym przez konsumentów kapitale. Dostrzegając te problemy w okresie sprawozdawczym Rzecznik kontynuował uprzednio podjęte działania na ich rzecz. Rzecznik prowadził szereg indywidualnych postępowań interwencyjnych, a także w ramach bezpośredniej pomocy konsumentom przygotował niemal szereg istotnych

poglądów w sporach cywilnych z omawianego zakresu będących, jak pokazują wyniki postępowań sądowych (w przeważającej większości wygranych przez nich spraw z udziałem Rzecznika) istotnym wsparciem konsumentów na etapie postępowania sądowego. Jak sygnalizowano odnotowano tu, co prawda spadek liczby przedstawionych poglądów, co w głównej mierze spowodowane było zmniejszeniem spraw sądowych m.in. za sprawą COVID-19 i zawieszeniem lub znacznym odroczeniem rozpatrywania spraw sądowych oraz wygasającej liczby sporów z obszaru ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Tym nie mniej niekwestionowanym sukcesem Rzecznika Finansowego w omawianym okresie jest stwierdzenie nieważności umowy ubezpieczenia na życie powiązanej z u.f.k. w 5 sprawach, w których przedstawiał istotny pogląd dla sprawy.

Dodatkowo, zgodnie z wytycznymi Kierownictwa Biura Rzecznika Finansowego, wdrożono i uruchomiono system nakładania kar w uzasadnionych przypadkach z uwagi na niedotrzymywanie terminów udzielania odpowiedzi na reklamacje. Działania objęły w pierwszej fazie badanie nieprawidłowości, do których doszło w 2017 r. W IV kwartale 2020 r. wszczęto niemal 70 postępowań administracyjnych o nałożenie kary na ubezpieczycieli, którzy w indywidualnych przypadkach dopuścili się naruszeń wobec swoich klientów. Z uwagi na czynności wynikające z kodeksu postępowania administracyjnego, pierwsze nieprawomocne decyzje będą wydawane w I połowie 2021 r..

Rzecznik prowadził również szeroko zakrojoną działalność edukacyjno-informacyjną w odniesieniu do problematyki ubezpieczeniowej i odszkodowawczej. Brał udział w konferencjach i szkoleniach skupiających się na tematyce ubezpieczeniowej. Eksperci Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego (WUE) brali udział jako prelegenci w webinarach (turystyczny, szkolny, regresy) organizowanych przez inne Wydziały Biura RF oraz innych zewnętrznych konferencjach organizowanych we współpracy z adwokaturą czy UKNF. Ponadto do wszystkich wymienionych powyżej realizowanych w Biurze RF projektów i działań o charakterze ogólnym WUE we współpracy z osobami ds. komunikacji i informacji przygotowywał szerokie komunikaty medialne omawiające opisywane działania i realizacje Rzecznika. Praca ta skupiała się zarówno na przygotowaniu materiału, jak i konsultowaniu i akceptacji wprowadzanych zmian, uzupełnień i rozszerzeń. Prócz przygotowywania na bieżąco w/w opracowań w WUE przygotowywane były wywiady, odpowiedzi na zapytania

dziennikarzy, omówienia problemowych spraw i kwestii, które napływają do Biura ze strony mediów. Ponadto w części skomplikowanych przypadków pracownicy Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego udzielali bezpośrednich wypowiedzi i wywiadów na potrzeby mediów w szczególności radia i telewizji.

Rynek bankowo-kapitałowy

Rzecznik finansowy zanotował w roku 2020 wzrost wniosków o interwencję o 74 %, w głównej mierze w interwencjach dotyczących nieuwzględnienia reklamacji klienta w przedmiocie proporcjonalnego zwrotu kosztów kredytu konsumenckiego przy wcześniejszej jego spłacie, który odnotował wzrost o 229 % w stosunku do 2019 r. Analiza tych zgłoszeń skłoniła Rzecznika do szerszego przyjrzenia się praktykom podmiotów udzielających kredytów konsumenckich. W wyniku powyższego dokonano rozpytania wśród podmiotów o sposób rozliczania się z klientami. Wnioski doprowadziły do opublikowania przez Rzecznika analizy w zakresie zauważonych nieprawidłowości, jak i podjęcia z urzędu działań na drodze sądowej. Rzecznik powołał również Zespół ds. Kredytu Konsumenckiego, który w sposób stały monitoruje praktyki na rynku zgłaszane przez klientów.

Rok 2020 związany był również z monitorowaniem przez Rzecznika Finansowego zachowań podmiotów rynku finansowego w stosunku do klientów w związku z ogłoszonymi na terenie kraju ograniczeniami wywołanymi pandemią. Ograniczenia w prowadzeniu działalności gospodarczej miały wpływ na płynność finansową klientów, którzy poszukując dróg ograniczających ich wydatki korzystali z ofert dotyczących wakacji kredytowych. Rzecznik w tym okresie uruchomił dedykowaną tej tematyce infolinię ekspercką. Na podstawie zgłoszeń dokonywał monitoringu ofert wprowadzanych na rynek. Dzięki tej aktywności dostrzeżono naganną praktykę banku polegającą na przyjmowaniu od klientów oświadczeń o stanie salda kredytu jako niespornej wierzytelności w okolicznościach udzielania wakacji kredytowych temu klientowi. Sprawa ta znalazła swój finał w sądzie, gdyż zdaniem Rzecznika, mogła zniekształcać zachowania klienta poprzez zniechęcenie go do dochodzenia swoich roszczeń w przyszłości, w tej sprawie Rzecznik uzyskał zabezpieczenie powództwa.

Rok 2020 był rokiem dalszej intensywnej pracy nad problematyką kredytów frankowych, która w głównej mierze jest przedmiotem wniosków składanych do Rzecznika o wydanie istotnego poglądu dla sprawy. Rzecznik dokonał analizy

problematyki podsumowując okres od wydania orzeczenia w sprawie Dziubak i wydał raport frankowy, w którym w sposób skondensowany przedstawił problematykę tzw. kredytów „frankowych”. W wyniku tej analizy dostrzeżono istotny problem klientów, którzy pomimo wygranych w sądach nie mogli dokonać rozliczenia kredytu z bankiem ze względu na stosowane w orzecznictwie sądów cywilnych teorie salda lub dwóch kondycji. Brak pewności co do stosowanej teorii rozliczeń Rzecznik potraktował jako priorytetowy i wystąpił do Sądu Najwyższego z wnioskiem o podjęcie uchwały mającej na celu rozstrzygnięcie zauważonych rozbieżności w orzecznictwie sądów powszechnych i doprowadzenie do ujednolicenia orzecznictwa.

Rzecznik przygotował również zestawienie klauzul niedozwolonych stosowanych przez banki w umowach kredytów „walutowych” pt.: *Mapa klauzul w umowach kredytów „walutowych”*. Opracowanie skierowane jest przede wszystkim do osób, które do tej pory nie podejmowały żadnych działań związanych ze swoją umową. Zawiera ona jasną wskazówkę co do możliwych roszczeń klientów wynikających ze stosowania nieuczciwych postanowień przez banki w umowach kredytowych.

Rzecznik Finansowy w minionym roku otrzymał o 51% więcej niż w 2019 r. wniosków o interwencję w sporach dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Dlatego postanowił przeprowadzić wśród banków ankietę dotyczącą tego problemu i podsumować własne obserwacje wynikające ze skarg klientów. Analiza pokazuje, że problemy są w większości wciąż aktualne. Zawiera wnioski z przeprowadzonej wśród podmiotów ankiety przedstawiającej dostrzeżone przez Rzecznika nieprawidłowości i przyjętą przez podmioty rynku finansowego praktykę w działaniu.

W ramach bieżącej pracy opierając się na pozyskanych informacjach z wniosków skargowych, e-mailach, dyżurów telefonicznych Rzecznik będzie nadal informował o dostrzeżonych nieprawidłowościach, zarówno organy nadzoru, jak i – za pośrednictwem mediów – opinię publiczną, co stanowi równocześnie realizację misji edukacyjno-informacyjnej na rzecz budowy większej świadomości finansowej konsumentów. Jednocześnie Rzecznik w dalszym ciągu będzie wspierał klientów w dochodzeniu przez nich praw na drodze sądowej poprzez przedstawianie istotnego poglądu dla sprawy, wytoczenia przez Rzecznika powództwa lub przyłączenia się do toczących się już postępowań sądowych, czy też wnoszenie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego.

Postępowania polubowne

Rzecznik Finansowy wciąż dostrzega dużą potrzebę prowadzenia działań edukacyjnych i informacyjnych na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami i to zarówno adresowanych do klientów, jak i przedstawicieli podmiotów rynku finansowego.

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

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

aktualnych i potencjalnych uczestników postępowania działań edukacyjnych dotyczących tych aspektów.