



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Załącznik

do

**Sprawozdania z działalności Rzecznika Finansowego za 2020 r. oraz uwag
o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku
finansowego**

Dane statystyczne

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



WARSZAWA MARZEC 2021

Spis treści:

	Nr strony
Część 1	
Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	
Tabl. 1.1.	Wnioski z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. 6
Tabl. 1.2.	Źródło wpływu wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r. 6
Tabl. 1.3.	Tematyka wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r. 7
Tabl. 1.4.	Zarzuty zawarte we wnioskach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r. 9
Tabl. 1.5.	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r. 10
Tabl. 1.6.	Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja 11
Tabl. 1.7.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I 12
Tabl. 1.8.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu I 14
Tabl. 1.9.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II 15
Tabl. 1.10.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu II 17
Tabl. 1.11.	Wnioski z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. z podziałem na poszczególne podmioty 18

Tabl. 1.12.	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.	18
Tabl. 1.13.	Porady telefoniczne z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielone w 2020 r.	19
Tabl. 1.14.	Tematyka porad telefonicznych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielonych w 2020 r.	19
Tabl. 1.15.	Porady telefoniczne z zakresu rynku emerytalnego udzielone w 2020 r. z podziałem na poszczególne podmioty	22
Tabl. 1.16.	Tematyka porad kierowanych do Rzecznika Finansowego drogą elektroniczną w 2020 z zakresu ubezpieczeń gospodarczych oraz zabezpieczenia emerytalnego	22
Tabl. 1.17.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r.	23
Tabl. 1.18.	Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.	23
Tabl. 1.19.	Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.	24
Tabl. 1.20.	Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.	25
Tabl. 1.21.	Tryb rozpatrywania wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.	25
Tabl. 1.22.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I	26
Tabl. 1.23.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II	27

Część 2	Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów rynku bankowo- kapitałowego	
Tabl. 2.1.	Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.	29
Tabl. 2.2	Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.	29
Tabl. 2.2.1	Podział wniosków dotyczących kredytów w 2020 r.	30
Tabl. 2.3	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego, złożonych w 2020 r.	30
Tabl. 2.3.1	Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja	31
Tabl. 2.4	Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2020 r.	31
Tabl. 2.5	Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo–kapitałowego, złożonych w 2020 r. w odniesieniu do udziału w rynku	32
Tabl. 2.5.1	Banki w formie spółek akcyjnych, banki spółdzielcze, instytucje kredytowe oraz instytucje finansowe działające transgranicznie	32
Tabl. 2.5.2	Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe	35
Tabl. 2.5.3	Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	37
Tabl. 2.5.4	Domy maklerskie	39
Tabl. 2.5.5	Krajowe Instytucje Płatnicze	40
Tabl. 2.5.6	Instytucje pożyczkowe	41
Tabl. 2.6	Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2020 r.	44

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

Tabl. 1.1. Wnioski z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	Ogółem	10 551	100,0
2.	Dział I – Ubezpieczenia na życie	2923	27,7
3.	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	7608	72,1
4.	Pośrednicy ubezpieczeniowi	9	0,1
5.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	11	0,1

Tabl. 1.2. Źródło wpływu wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

Lp.	Wpływ wniosków	Liczba	Procent
1.	Ogółem	10 551	100,0
2.	Bezpośrednio od wnioskodawców	8594	81,5
	Dział I	2588	24,5
	Dział II	5988	56,8
	Pośrednicy ubezpieczeniowi	9	0,1
	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	9	0,1
3.	Za pośrednictwem:	1957	18,5
	Dział I	335	3,2
	Dział II	1620	15,3
	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	2	0,0
a.	pełnomocników (ogółem),	1826	17,3
b.	innych podmiotów (ogółem):	131	1,2
	- Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw,	49	0,5
	- Komisji Nadzoru Finansowego	4	0,0
	- Biura Rzecznika Praw Obywatelskich,	3	0,0
	- Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów,	63	0,6
	- innych instytucji.	12	0,1

Tabl. 1.3. Tematyka wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	10 551	100,0
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	2923	27,7
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	13	0,1
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	2910	27,6
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	2023	19,2
- Ubezpieczenia na życie	539	5,1
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	319	3,0
- Ubezpieczenia rentowe	9	0,1
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	6	0,1
- Brak danych	14	0,1
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	7608	72,1
Ubezpieczenia komunikacyjne:	3939	37,3
- OC	3029	28,7
- AC	537	5,1
- NNW kierowcy i pasażerów	43	0,4
- Assistance	37	0,4
- Ubezpieczenia szyb samochodowych	5	0,0
- Zielona Karta	4	0,0
- Ubezpieczenia kosztów usunięcia awarii elementów pojazdu	2	0,0
- Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	136	1,3
- UFG (dot. likwidacji szkód)	35	0,3
- UFG (kary i regres)	111	1,1
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1305	12,4
- OC przedsiębiorcy	1048	9,9
- OC w życiu prywatnym	150	1,4
- OC wykonywanego zawodu	78	0,7
- OC przewoźnika	29	0,3
Ubezpieczenia mienia:	688	6,5
- Ubezpieczenia mienia osób fizycznych	600	5,7
- Ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw	64	0,6
- Assistance	20	0,2
- Ubezpieczenia cargo	4	0,0
Tematyka	Liczba	Procent
Ubezpieczenia NNW:	434	4,1
- Ubezpieczenia NNW	348	3,3
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	86	0,8
Ubezpieczenia turystyczne:	309	2,9
- Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	172	1,6
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	58	0,6
- Ubezpieczenia bagażu	25	0,2
- Ubezpieczenia NNW	19	0,2

- Assistance	17	0,2
- Ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu	14	0,1
- Ubezpieczenia kosztów leczenia dla cudzoziemców	4	0,0
Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, tablety oraz inne urządzenia)	307	2,9
Ubezpieczenia rolne:	304	2,9
- Ubezpieczenia upraw	136	1,3
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	80	0,7
- OC rolników	60	0,6
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	16	0,2
- Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych	9	0,1
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych	3	0,0
Ubezpieczenia ryzyk finansowych	23	0,2
Ubezpieczenia kredytu i innych produktów bankowych:	22	0,2
- Ubezpieczenia kredytu	19	0,2
- Ubezpieczenia kart płatniczych i kont osobistych	2	0,0
- Ubezpieczenia niskiego wkładu	1	0,0
Regresy (dot. pozostałych szkód)	20	0,2
Ubezpieczenia zdrowotne	15	0,2
Gwarancje ubezpieczeniowe	12	0,1
Ubezpieczenia ochrony prawnej	9	0,1
Ubezpieczenia maszyn budowlanych	6	0,1
Assistance (dot. pozostałych ubezpieczeń)	3	0,0
Ubezpieczenia ryzyk budowlanych	2	0,0
Casco statków powietrznych i morskich	1	0,0
Ubezpieczenia należności handlowych	1	0,0
Brak danych	208	2,0
Działalność pośredników ubezpieczeniowych	9	0,1
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	11	0,1

Tabl. 1.4. Zarzuty zawarte we wnioskach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	Ogółem	10 551	100,0
2.	Oddalenie roszczenia Dział I Dział II	5103 1722 3381	48,4 16,3 32,1
3.	Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia Dział I Dział II	3433 678 2755	32,5 6,4 26,1
4.	Składki: Dział I - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki Dział II - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki (dot. ubezpieczeń komunikacyjnych) - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki (dot. pozostałych ubezpieczeń)	720 148 572 503 69	6,8 1,4 5,4 4,8 0,6
5.	Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym Dział I Dział II	297 37 260	2,8 0,4 2,4
6.	Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych Dział II	266	2,5
7.	Procedury stosowane przez ZU Dział I Dział II	150 16 134	1,4 0,1 1,3
8.	Zaniżona wartość wykupu polisy Dział I	145	1,4
9.	Utrudnienia wglądu w akta szkodowe Dział I Dział II	67 12 55	0,6 0,1 0,5
10.	Nieprawidłowe zarządzanie polisą Dział I	63	0,6
11.	Odmowa kontynuacji ubezpieczenia Dział I Dział II	51 36 15	0,5 0,3 0,2
12.	Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych Dział I Dział II	19 4 15	0,2 0,0 0,2
13.	Zmiana o.w.u. w trakcie trwania umowy Dział I	9	0,1
14.	Odmowa wykupu wartości polisy Dział I	4	0,0
15.	Zmiana sumy ubezpieczenia Dział I	3	0,0
Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
16.	Inne przyczyny wniosku Dział I Dział II	108 22 86	1,0 0,2 0,8
17.	Brak wyraźnej przyczyny wniosku Dział I Dział II	93 24 69	0,9 0,2 0,7

18.	Działalność pośredników ubezpieczeniowych	9	0,1
19.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	11	0,1

Tabl. 1.5. Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	10 551	100,0
2.	Podjęcie interwencji	9176	87,0
	Dział I	2658	25,2
	Dział II	6512	61,7
	Pośrednicy ubezpieczeniowi	6	0,1
3.	Niepodjęcie interwencji	1363	12,9
	- udzielenie wyjaśnień, o które zwracał się wnioskodawca lub gdy stwierdzono brak przesłanek formalno-prawnych do interwencji Rzecznika,	366	3,5
	- przesłanie skargi do wiadomości Rzecznika Finansowego bez wyraźnej prośby o interwencję,	132	1,3
	- niekompletność dokumentacji,	58	0,5
	- wycofanie wniosku,	34	0,3
	- klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego,	543	5,1
	- wnioskodawca nie jest klientem podmiotu rynku finansowego.	230	2,2
4.	Ponowna analiza	12	0,1
	Dział I	2	0,0
	Dział II	10	0,0

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

Lp.	Podjęte działania	Liczba	Procent
1.	Podjęcie interwencji	9176	100,0
1.1	Sprawy w toku:	1880	20,5
	Dział I	392	4,3
	Dział II	1486	16,2
	Pośrednicy ubezpieczeniowi	2	0,0
1.2	Sprawy zakończone, w tym:	7296	79,5
1.2.1	Uznanie zasadności wniosku	1671	22,9
	Dział I	406	5,6
	Dział II	1264	17,3
	Pośrednicy ubezpieczeniowi	1	0,0
1.2.2	Wynik negatywny	5221	71,6
	Dział I	1773	24,3
	Dział II	3445	47,3
	Pośrednicy ubezpieczeniowi	3	0,0
1.2.3	Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	404	5,5
	Dział I	87	1,2
	Dział II	317	4,3

Tabl. 1.7. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2020 r.)^a

Lp.	Podmioty rynku finansowego b dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2020 r.) ^a
1.	Ogółem	2858	100,0	100,0
2.	PZU Życie S.A.	1819	63,6	42,3
3.	Generali Życie TU S.A.	136	4,8	4,5
4.	TUnŻ WARTA S.A.	113	4,0	4,7
5.	AXA ŻYCIE TU S.A.	112	3,9	3,4
6.	Open Life TU Życie S.A.	108	3,8	2,2
7.	TU Allianz Życie Polska S.A.	75	2,6	3,0
8.	AVIVA TU na Życie S.A.	73	2,6	9,3
9.	Compensa TU na Życie S.A. VIG	65	2,3	4,7
10.	TU na Życie Europa S.A.	64	2,2	2,5
11.	NATIONALE - NEDERLANDEN TUnŻ S.A.	58	2,0	7,9
12.	STU na Życie Ergo Hestia S.A.	48	1,7	1,7
13.	METLIFE TUnŻiR S.A.	39	1,4	3,8
14.	Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	36	1,3	1,2
15.	UNIQA TU na Życie S.A.	21	0,7	0,5
16.	PKO ŻYCIE TU S.A.	17	0,6	1,5
17.	AEGON TU na Życie S.A.	16	0,6	1,9

Lp.	Podmioty rynku finansowego b dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2020 r.) ^a
18.	SALTUS TU Życie S.A.	14	0,5	0,3
19.	UNUM Życie TUIR S.A.	13	0,5	1,6
20.	POCZTOWE TUnŻ S.A.	10	0,4	0,3
21.	Signal Iduna Życie Polska TU S.A.	8	0,3	0,2
22.	TU na Życie Cardif Polska S.A.	7	0,2	1,0
23.	Credit Agricole Życie TU S.A.	2	0,1	0,0
24.	Santander Aviva TU na Życie S.A.	2	0,1	1,5
25.	TU INTER – ŻYCIE Polska S.A.	1	0,0	0,1
26.	Amerigo Życie T UW w likwidacji (dawniej MACIF Życie T UW)	1	0,0	-
27.	T UW Rejent – Life	x	x	0,1
28.	Polski Gaz T UW na Życie	x	x	0,0

^aUdział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2020, www.knf.gov.pl.

^bZakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce

^cW dniu 31.10.2020 r. WTUŻIR Concordia Capital S.A. połączyła się z Generali Życie TU S.A.

Tabl. 1.8. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu I

Lp.	Podmioty rynku finansowego dział I	Liczba wniosków
1.	Ogółem	65
2.	Oddziały zagranicznych ZU w Polsce: - SOGECAP S.A. Oddział w Polsce - CALI Europe S.A. Oddział w Polsce - Prudential International Assurance plc SA Oddział w Polsce	35 22 8 5
3.	Zagraniczne ZU	14
4.	Brak wskazania nazwy ZU	16

Tabl. 1.9. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2020 r.)^a

Lp.	Podmioty rynku finansowego ^b dział II	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków dział II	Udział ZU w rynku działu II w procentach (stan na 30.09.2020 r.) ^a
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
1.	Ogółem	6882	3568	100,0	100,0
2.	PZU S.A.	2022	1095	29,4	29,0
3.	STU Ergo Hestia S.A.	878	567	12,8	15,3
4.	TUiR WARTA S.A.	593	331	8,6	14,9
5.	TU Compensa S.A. VIG	430	200	6,2	4,4
6.	AXA Ubezpieczenia TUiR S.A.	391	245	5,7	4,9
7.	TUiR Allianz Polska S.A.	343	175	5,0	4,2
8.	Link 4 TU S.A.	324	284	4,7	2,6
9.	UNIQA TU S.A.	318	90	4,6	2,8
10.	Generali TU S.A.	300	161	4,4	4,2
11.	TU INTERRISK S.A. VIG	279	98	4,1	3,3
12.	WIENER TU S.A. VIG	205	103	3,0	2,1
13.	TUW TUW	146	68	2,1	1,4
14.	TU Europa S.A.	112	1	1,6	0,6
15.	TUZ TUW	100	60	1,5	0,8
16.	Pocztowe TUW	99	29	1,4	0,5
17.	AVIVA TU Ogólnych S.A.	87	49	1,3	1,2
18.	Concordia Polska T.U. S.A.	64	10	0,9	1,1
19.	SALTUS TUW	50	x	0,7	0,5

Lp.	Podmioty rynku finansowego ^b dział II	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków dział II	Udział ZU w rynku działu II w procentach (stan na 30.09.2020 r.) ^a
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
20.	Signal Iduna Polska TU S.A.	43	x	0,6	0,1
21.	TU INTER Polska S.A.	27	x	0,4	0,3
22.	TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych	27	1	0,4	1,0
23.	PKO TU S.A.	17	1	0,2	1,2
24.	TUW Cuprum	9	x	0,1	0,2
25.	Santander Aviva TU S.A.	7	x	0,1	0,3
26.	Credit Agricole TU S.A.	5	x	0,1	0,1
27.	Nationale - Nederlanden TU S.A.	3	x	0,0	0,1
28.	TU ZDROWIE S.A.	2	x	0,0	0,2
29.	TU Euler Hermes S.A.	1	x	0,0	0,8
30.	D.A.S. TU Ochrony Prawnej S.A.	x	x	x	0,0
31.	POLSKI GAZ TUW	x	x	x	0,4
32.	KUKE S.A.	x	x	x	0,3
33.	TUiR Partner S.A.	x	x	x	0,0
34.	TUW Medicum w likwidacji	x	x	x	-

^a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2020, www.knf.gov.pl.

^b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce

Tabl. 1.10. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu II

Lp.	Podmioty rynku finansowego dział II	Liczba wniosków	
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych
1.	Ogółem	726	371
2.	Oddziały zagranicznych ZU w Polsce:	110	16
	- Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce	35	x
	- AWP P&C S.A. Oddział w Polsce	18	x
	- Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce	16	x
	- Balcia Insurance SE Oddział w Polsce	14	12
	- Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce	10	x
	- SOGESSUR Societe Anonyme Oddział w Polsce	6	4
	- Chubb European Group SE Oddział w Polsce	5	x
	- ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce	4	x
	- SOGECAP S.A. Oddział w Polsce	1	x
	- AEGON Magyarorszag Altalanos Biztosito S.A. - Oddział w Polsce	1	x
3.	Zagraniczne ZU	415	187
4.	UFG	155	151
5.	Reprezentanci do spraw roszczeń na terenie Polski niebędący ZU	16	14
6.	Brak wskazania nazwy ZU	30	3

Tabl. 1.11. Wnioski z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. z podziałem na poszczególne podmioty

Lp.	Podmiot	Liczba	Procent
1.	Ogółem	45	100
2.	ZUS	17	37,8
3.	OFE	13	28,9
4.	IKE	7	15,6
5.	INNE	3	6,7
6.	IKZE	3	6,7
7.	PPE	1	2,2
8.	PPK	1	2,2

Tabl. 1.12. Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	45	100,0
2.	Podjęcie interwencji	9	20,0
3.	Niepodjęcie interwencji	36	80,0
	Przyczyny niepodjęcia interwencji		
	- odmowa podjęcia czynności wyjaśniających	16	35,6
	- udzielenie wyjaśnień merytorycznych	14	31,1
	- odmowa ze względu na brak złożonej reklamacji do podmiotu rynku finansowego	3	6,7
	- wniosek przekazany wg właściwości	2	4,4
	- błędna rejestracja	1	2,2

Tabl. 1.13. Porady telefoniczne z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielone w 2020 r.

Lp.	Porady	Liczba	Procent
1.	Ogółem	11451	100,0
2.	Dział I - Ubezpieczenia na życie	1447	12,6
3.	Dział II - Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	9165	80,1
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	839	7,3

Tabl. 1.14. Tematyka porad telefonicznych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielonych w 2020 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	11451	100,0
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	1447	12,6
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	3	0,0
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	1444	12,6
- Ubezpieczenia na życie	700	6,1
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	575	5,0
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	150	1,3
- Ubezpieczenia rentowe	6	0,1
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	1	0,0
- Brak wskazania rodzaju ubezpieczenia	12	0,1
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	9165	80,1
Ubezpieczenia komunikacyjne:	6008	52,5
- OC	5195	45,4
- AC	743	6,5
- Assistance	43	0,3
- NNW kierowcy i pasażerów	21	0,2
- Zielona Karta	6	0,1
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1166	10,2
- OC przedsiębiorcy	413	3,6
- OC zarządcy drogi	284	2,5
- OC w życiu prywatnym	174	1,5
- OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości	143	1,3
- OC wykonywanego zawodu	54	0,5
- OC lekarzy/szpitali	38	0,3
- OC pozostałe	37	0,3
- OC przewoźnika	22	0,2
- OC innych pojazdów	1	0,0
Tematyka	Liczba	Procent
Ubezpieczenia mienia:	992	8,7
- Ubezpieczenia mieszkania/domu	562	4,9

- Ubezpieczenia mienia ruchomego	411	3,6
- Ubezpieczenia mienia w transporcie	8	0,1
- Assistance	7	0,1
- Ubezpieczenia maszyn	4	0,0
Ubezpieczenia turystyczne:	225	2,0
- Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	113	1,0
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	51	0,5
- Ubezpieczenia NNW	25	0,2
- Ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego	24	0,2
- Ubezpieczenia OC	8	0,1
- Ubezpieczenia kosztów transportu do kraju	4	0,0
Ubezpieczenia NNW:	219	1,9
- Ubezpieczenia NNW	166	1,4
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	53	0,5
Ubezpieczenia rolne:	165	1,5
- OC rolników	68	0,6
- Ubezpieczenia upraw	51	0,5
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	35	0,3
- Dobrowolne ubezpieczenia mienia w gospodarstwie rolnym	6	0,1
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	3	0,0
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym	2	0,0
Ubezpieczenia kredytu	70	0,6
Ubezpieczenia kosztów leczenia	17	0,2
Gwarancje ubezpieczeniowe	2	0,0
Ubezpieczenia ochrony prawnej	7	0,1
Ubezpieczenia od ryzyka utraty pracy	5	0,0
Ubezpieczenia operacji	3	0,0
Ubezpieczenia kart płatniczych	1	0,0
Ubezpieczenia prywatnego leczenia	12	0,1
Ubezpieczenia dziennego pobytu w szpitalu	1	0,0
Ubezpieczenia należności handlowych	2	0,0
Brak wskazania rodzaju ubezpieczenia	270	2,3
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	839	7,3

Tematyka	Liczba	Procent
Ubezpieczenia mienia:	1193	8,1
- Ubezpieczenia mieszkania/domu	674	4,6
- Ubezpieczenia mienia ruchomego	497	3,4
- Assistance	11	0,1
- Ubezpieczenia mienia w transporcie	7	0,0
- Ubezpieczenia maszyn	4	0,0
Ubezpieczenia NNW:	325	2,2
- Ubezpieczenia NNW	230	1,6
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	95	0,6
Ubezpieczenia turystyczne:	241	1,6
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	74	0,5
- Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	61	0,4
- Ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego	49	0,4
- Ubezpieczenia NNW	35	0,2
- Ubezpieczenia kosztów transportu do kraju	17	0,1
- Ubezpieczenia OC	5	0,0
Ubezpieczenia rolne:	196	1,3
- OC rolników	81	0,6
- Ubezpieczenia upraw	51	0,3
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	44	0,3
- Dobrowolne ubezpieczenia mienia w gospodarstwie rolnym	14	0,1
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	5	0,0
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym	1	0,0
Ubezpieczenia kredytu	89	0,6
Ubezpieczenia kosztów leczenia	10	0,1
Gwarancje ubezpieczeniowe	5	0,0
Ubezpieczenia ochrony prawnej	4	0,0
Ubezpieczenia od ryzyka utraty pracy	3	0,0
Ubezpieczenia operacji	3	0,0
Ubezpieczenia kart płatniczych	2	0,0
Ubezpieczenia prywatnego leczenia	2	0,0
Ubezpieczenia dziennego pobytu w szpitalu	1	0,0
Ubezpieczenia należności handlowych	1	0,0
Brak wskazania rodzaju ubezpieczenia	301	2,1
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	494	3,4

Tabl. 1.15. Porady telefoniczne z zakresu rynku emerytalnego udzielone w 2020 r. z podziałem na poszczególne podmioty

Lp.	Podmiot	Liczba	Procent
1.	Ogółem	109	100,0
2.	OFE	59	54,1
3.	IKE / IKZE	23	21,1
4.	ZUS / KRUS	17	15,6
5.	inne	8	7,4
6.	PPE	1	0,9
7.	DFE	1	0,9

Tabl. 1.16. Tematyka porad kierowanych do Rzecznika Finansowego drogą elektroniczną w 2020 z zakresu ubezpieczeń gospodarczych oraz zabezpieczenia emerytalnego

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	Ogółem	3978	100,0
2.	Ubezpieczenia komunikacyjne	1926	48,4
3.	Ubezpieczenia na życie	576	14,5
4.	Ubezpieczenie mienia	427	10,7
5.	OC (pozostałe)	352	8,9
6.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	122	3,1
7.	Brak danych umożliwiających określenie rodzaju ubezpieczenia	228	5,7
8.	Ubezpieczenia turystyczne	104	2,6
9.	Ubezpieczenie NNW, kosztów leczenia i krótkotrwała niezdolność do pracy	96	2,4
10.	Rynek emerytalny	61	1,5
11.	Ubezpieczenia kredytu, kart płatniczych i kont osobistych	33	0,8
12.	Ubezpieczenia rolne	46	1,2
13.	Inne ubezpieczenia	7	0,2

Tabl. 1.17. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	Ogółem	130	100,0
2.	Dział I – Ubezpieczenia na życie	83	63,9
3.	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	45	34,6
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	2	1,5

Tabl. 1.18. Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

Lp.	Źródło wpływu wniosków	Liczba	Procent
1.	Ogółem	130	100,0
2.	Za pośrednictwem pełnomocnika powoda	75	57,7
3.	Bezpośrednio od powoda	36	27,7
4.	Bezpośrednio z sądu	17	13,1
5.	Z urzędu	2	1,5

Tabl. 1.19. Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	130	100,0
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	83	63,9
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	69	53,1
- Ubezpieczenia na życie	9	6,9
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	5	3,9
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	45	34,6
Ubezpieczenia komunikacyjne:	30	23,1
- OC	22	16,9
- AC	8	6,2
Ubezpieczenie mienia osób fizycznych	5	3,9
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	4	3,1
- OC przedsiębiorcy	2	1,5
- OC wykonywanego zawodu	1	0,8
- OC w życiu prywatnym	1	0,8
Ubezpieczenie kredytu	1	0,8
Obowiązkowe ubezpieczenie budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	1	0,8
Ubezpieczenie bagażu, sprzętu turystycznego	1	0,8
Brak danych	3	2,3
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	2	1,5

Tabl. 1.20. Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	Ogółem	130	100,0
2.	Opłaty pobierane za rezygnację z umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. Dział I	57	43,8
3.	Oddalenie roszczenia Dział I Dział II	28 12 16	21,5 9,2 12,3
4.	Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia Dział II	23	17,7
5.	Nieważność umowy ubezpieczenia Dział I	5	3,9
6.	Zwrot składki Dział I	4	3,1
7.	Zaniżona wartość wykupu polisy Dział I	3	2,3
8.	Wezwanie do zapłaty składki Dział II	2	1,5
9.	Nieprawidłowe zarządzanie polisą Dział I	1	0,8
10.	Procedury Dział II	1	0,8
11.	Brak wyraźnej przyczyny wniosku Dział I Dział II	4 1 3	3,1 0,8 2,3
12.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	2	1,5

Tabl. 1.21. Tryb rozpatrywania wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2020 r.

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

Tabl. 1.22. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I

Lp.	Podmioty rynku finansowego działu I, na które wpłynęły wnioski o pogląd	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków z zakresu działu I
1.	Ogółem	83	100,0
2.	TU na Życie Europa S.A.	23	27,7
3.	Open Life TU Życie S.A.	14	16,9
4.	AVIVA TU na Życie S.A.	10	12,0
5.	Generali Życie TU S.A.	7	8,5
6.	Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	7	8,5
7.	TU Allianz Życie Polska S.A.	5	6,0
8.	NATIONALE -NEDERLANDEN TUnŻ S.A.	3	3,6
9.	METLIFE TUnŻiR S.A.	3	3,6
10.	AXA ŻYCIE TU S.A.	2	2,4
11.	AEGON TU na Życie S.A.	2	2,4
12.	PZU Życie S.A.	2	2,4
13.	Compensa TU na Życie S.A. VIG	1	1,2
14.	TUnŻ WARTA S.A.	1	1,2
15.	Zagraniczny ZU	1	1,2
16.	Brak danych	2	2,4

Tabl. 1.23. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2020 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II

Lp.	Podmioty rynku finansowego działu II, na które wpłynęły wnioski o pogląd	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków z zakresu działu II
1.	Ogółem	45	100,0
2.	PZU S.A.	17	37,8
3.	TUiR WARTA S.A.	8	17,8
4.	STU Ergo Hestia S.A.	3	6,7
5.	AVIVA TU Ogólnych S.A.	2	4,4
6.	Link 4 TU S.A.	2	4,4
7.	WIENER TU S.A. VIG	2	4,4
8.	TUiR Allianz Polska S.A.	1	2,2
9.	TU Compensa S.A. VIG	1	2,2
10.	TU INTERRISK S.A. VIG	1	2,2
11.	Pocztowe TUW	1	2,2
12.	UNIQA TU S.A.	1	2,2
13.	TUW TUW	1	2,2
14.	TUZ TUW	1	2,2
15.	Balcia Insurance SE Oddział w Polsce	1	2,2
16.	SOGECAP S.A. Oddział w Polsce	1	2,2
17.	Zagraniczne ZU	2	4,4

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

Tabl. 2.1 Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do RF w 2020 r.

Lp.	Źródło wpływu skarg	Liczba	%
	Ogółem	9690	100
1.	Bezpośrednio od wnioskodawców	8282	85,5
2.	Za pośrednictwem:	1408	14,5
2a.	<i>Kancelarie Prawnicze, Adwokackie, Radców Prawnych</i>	1085	77,1
2b.	<i>Pełnomocników</i>	157	11,2
2c.	<i>Ministerstwa</i>	66	4,7
2d.	<i>Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumenta</i>	47	3,3
2e.	<i>Kancelarię Prezydenta RP</i>	26	1,8
2f.	<i>Kancelarię Prezesa Rady Ministrów</i>	8	0,6
2g.	<i>Urząd Ochrony Konsumentów i Konkurencji</i>	5	0,4
2h.	<i>Sejm, Biura Poselskie i Senatorskie</i>	2	0,1
2i.	<i>Komisję Nadzoru Finansowego</i>	2	0,1
2j.	<i>Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich</i>	2	0,1
2k.	<i>Inne Podmioty</i>	8	0,6

Tabl. 2.2 Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do RF w 2020 r.

Lp.	Problem, którego dotyczył wniosek	Liczba	%
	Ogółem	9690	100,0
1.	Kredyt	6509	67,2
2.	Rachunek bankowy	1571	16,2
3.	Karta płatnicza	441	4,6
4.	Fundusze inwestycyjne	393	4,1
5.	Leasing	201	2,1
6.	Papiery wartościowe	163	1,7
7.	Operacje bankomatowe	109	1,1
8.	Forex	48	0,5
9.	UFK	32	0,3
10.	IKE	18	0,2
11.	Książeczka oszczędnościowa	10	0,1
12.	Faktoring	5	0,1
13.	Inwestycje	1	0,0
14.	Brak danych	27	0,3
15.	Inne (np. skarga na urząd pocztowy czy też na działania sądu)	162	1,6

Tabl. 2.2.1 Podział wniosków dotyczących kredytów w 2020r

Lp.	Rodzaj kredytu	Liczba	%
	Ogółem	6509	100,0
1.	Konsumencki	5048	77,6
2.	Hipoteczny	1314	20,2
3.	Inwestycyjny	62	1,0
4.	W rachunku bieżącym	55	0,8
5.	Obrotowy	29	0,4
6.	Z dopłatami	1	0,0

Tabl. 2.3 Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego złożonych w 2020 r.

Lp.	Podjęte działania	Liczba	%
	Ogółem	9690	100,0
1.	Analiza przez eksperta	7281	75,1
2.	Niepodjęcie działań - przesłane dokumenty zawierały braki formalne (klient otrzymał pismo z prośbą o uzupełnienie)	1728	17,8
3.	Niepodjęcie działań - zła właściwość (podmiot nie jest podmiotem rynku bankowo-kapitałowego, np. US, ZUS)	153	1,6
4.	Niepodjęcie działań - zła właściwość (klient nie jest klientem rynku bankowo-kapitałowego, np. sp. z o.o.)	80	0,8
5.	Niepodjęcie działań - brak podstaw, wyjaśnienia merytoryczne	22	0,2
6.	Anulowanie wniosku	120	1,2
7.	Pismo skierowane do wiadomości RF	306	3,2

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

Lp.	Podjęte działania	Liczba	%
	Ogółem	7281	100
1.	Podjęcie interwencji przez eksperta	7281	100,0
1.1.	Sprawy w toku:	5422	74,5
1.2.	Sprawy zakończone, w tym:	1859	25,5
1.2.1.	Uznanie zasadności wniosku	799	43,0
1.2.2.	Wynik negatywny	1056	56,8
1.2.3.	Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	4	0,2

Tabl. 2.4 Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2020 r.

Lp.	Rodzaj podmiotu	Liczba	%
	Ogółem	9690	100,0
1	Banki prowadzone w formie spółek akcyjnych oraz banki spółdzielcze	7795	80,4
2	Instytucje pożyczkowe	957	9,9
3	Leasing	207	2,1
4	SKOK	198	2,0
5	Pośrednicy kredytów hipotecznych, konsumenckich	76	0,8
6	TFI	66	0,7
7	Domy maklerskie	57	0,6
8	KIP, BUP, MIP	46	0,5
9	Instytucje finansowe	10	0,1
10	Faktoring	5	0,1
11	Inne	273	2,8

Tabl. 2.5 Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2020 r. w odniesieniu do udziału w rynku

Tabl. 2.5.1 Banki krajowe, banki zagraniczne, oddziały banku zagranicznego, oddziały instytucji kredytowej i instytucji finansowej

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2020 r.)
	Ogółem	7795	100,0	x
1.	Bank BGŻ BNP Paribas S.A.	1010	13,0	5,5
2.	Santander Bank Polska S.A.	932	12,0	9,2
3.	Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	740	9,5	16,6
4.	Bank Millennium S.A.	660	8,5	4,8
5.	Santander Consumer Bank S.A.	606	7,8	0,9
6.	Alior Bank S.A.	521	6,7	3,7
7.	Bank Pocztowy S.A.	430	5,5	0,4
8.	mBank S.A.	424	5,4	8,3
9.	Bank Polska Kasa Opieki S.A.	415	5,3	10,8
10.	Bank Handlowy w Warszawie S.A.	387	5,0	2,9
11.	Credit Agricole Bank Polska S.A.	343	4,4	1,1
12.	Getin Noble Bank S.A.	337	4,3	2,4
13.	ING Bank Śląski S.A.	233	3,0	8,4
14.	Idea Bank S.A.	180	2,3	0,8
15.	Nest Bank S.A.	114	1,5	0,3
16.	Raiffeisen Bank International AG	73	0,9	x
17.	Bank BPH S.A.	62	0,8	0,6
18.	Bank Ochrony Środowiska S.A.	44	0,6	0,9
19.	Deutsche Bank Polska S.A.	36	0,5	0,9
20.	Plus Bank S.A.	24	0,3	0,1
21.	PKO Bank Hipoteczny S.A.	14	0,2	1,3
22.	Podkarpacki Bank Spółdzielczy (Bank Nowy BFG S.A.)	14	0,2	0,1
23.	Toyota Bank Polska S.A.	13	0,2	0,2
24.	Banca Farmafactoring S.p.A.	12	0,2	x
25.	Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.	9	0,1	1,3
26.	TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	9	0,1	x
27.	AS Inbank Spółka Akcyjna-Oddział w Polsce	8	0,1	x
28.	Wielkopolski Bank Spółdzielczy	8	0,1	0,1

29.	Ferratum Bank Ltd	8	0,1	x
30.	DnB Bank Polska S.A.	7	0,1	0,6
31.	mBank Hipoteczny S.A.	7	0,1	0,6
32.	Pekao Bank Hipoteczny S.A.	7	0,1	0,1
33.	SGB-Bank S.A.	7	0,1	1,1
34.	Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Krakowie	6	0,1	0,1
35.	BNP Paribas Securities Service	5	0,1	x
36.	Bank Spółdzielczy w Bielsku Podlaskim	4	0,1	0,0
37.	Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdrój	4	0,1	0,0
38.	FCA-Group Bank Polska S.A.	4	0,1	x
39.	Raiffeisen Bank Polska S.A.	4	0,1	x
40.	Bank Spółdzielczy w Brodnicy	4	0,1	0,1
41.	Bank Spółdzielczy we Wschowie	3	0,0	0,1
42.	RCI Banque Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	3	0,0	x
43.	Volkswagen Bank Polska S.A.	3	0,0	x
44.	Bank Gospodarstwa Krajowego	2	0,0	8,8
45.	Bank Spółdzielczy (brak danych)	2	0,0	x
46.	Bank Spółdzielczy w Zaleszanych	2	0,0	0,0
47.	Bank Spółdzielczy w Łęcznej	2	0,0	0,0
48.	Bank Spółdzielczy w Mikołajkach	2	0,0	0,0
49.	Bank Spółdzielczy w Kolnie	1	0,0	0,0
50.	Bank Spółdzielczy w Białej Rawskiej	1	0,0	0,1
51.	Bank Spółdzielczy w Białopolu	1	0,0	0,0
52.	Bank Spółdzielczy w Brańsku	1	0,0	0,0
53.	Polski Bank Spółdzielczy w Ciechanowie	1	0,0	0,0
54.	Bank Spółdzielczy w Zamościu	1	0,0	0,0
55.	Bank Spółdzielczy w Głogowie	1	0,0	0,0
56.	Bank Spółdzielczy w Gogolinie	1	0,0	0,0
57.	Bank Spółdzielczy w Goleniowie	1	0,0	0,0
58.	Bank Spółdzielczy w Grabowie	1	0,0	0,0
59.	Bank Spółdzielczy w Izbicy	1	0,0	0,0
60.	Bank Spółdzielczy w Janowie Lubelskim	1	0,0	0,0
61.	Bank Spółdzielczy w Kielcach	1	0,0	0,1
62.	Bank Spółdzielczy w Kłodawie	1	0,0	0,0
63.	Bank Spółdzielczy w Koninie	1	0,0	0,0
64.	Bank Spółdzielczy w Limanowej	1	0,0	0,1
65.	Bank Spółdzielczy w Nałęczowie	1	0,0	0,0
66.	Bank Spółdzielczy w Narwi	1	0,0	0,0
67.	Bank Spółdzielczy w Oleśnicy	1	0,0	0,1
68.	Bank Spółdzielczy w Opocznie	1	0,0	0,0
69.	Bank Spółdzielczy w Ostrołęce	1	0,0	x

70.	Bank Spółdzielczy w Ostrowii Mazowieckiej	1	0,0	0,1
71.	Bank Spółdzielczy w Piwnicznej Zdrój	1	0,0	0,0
72.	Bank Spółdzielczy w Poddębicach	1	0,0	0,0
73.	Bank Spółdzielczy w Przasnyszu	1	0,0	0,0
74.	Rybnicki Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
75.	Bank Spółdzielczy w Rzeszowie	1	0,0	0,0
76.	Bank Spółdzielczy w Skierniewicach	1	0,0	0,1
77.	Bank Spółdzielczy w Skoczowie	1	0,0	0,0
78.	Nadsański Bank Spółdzielczy w Stalowej Woli	1	0,0	0,1
79.	Bank Spółdzielczy w Sztumie	1	0,0	0,0
80.	Powiatowy Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Mazowieckim	1	0,0	0,0
81.	Bank Spółdzielczy w Ustce	1	0,0	0,0
82.	Bank Spółdzielczy w Warce	1	0,0	0,0
83.	Bank Spółdzielczy w Warcie	1	0,0	0,0
84.	Bank Spółdzielczy w Węgorzewie	1	0,0	0,0
85.	Bank Spółdzielczy w Więcborku	1	0,0	0,0
86.	Bank Spółdzielczy w Żorach	1	0,0	0,0
87.	Cofidis S.A.	1	0,0	x
88.	DZ Bank AG	1	0,0	x
89.	Elavon Financial Services Limited (Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	1	0,0	x
90.	ESBANK Bank Spółdzielczy w Radomsku	1	0,0	0,0
91.	ETNO Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
92.	Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Barlinku	1	0,0	0,1
93.	Ikano Bank AB SA Oddział w Polsce	1	0,0	x
94.	Ludowy Bank Spółdzielczy w Strzałkowie	1	0,0	0,0
95.	Pieniński Bank Spółdzielczy	1	0,0	x
96.	Polski Bank Spółdzielczy w Wyszku	1	0,0	0,1
97.	Powiślański Bank Spółdzielczy w Kwidzynie	1	0,0	0,0
98.	Spółdzielczy Bank Rzemiosła i Rolnictwa w upadłości likwidacyjnej	1	0,0	x
99.	Warszawski Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,1

Tabl. 2.5.2 Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2020 r.)
	Ogółem	198	100,0	x
1.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka	138	69,7	73,1
2.	Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	20	10,1	1,4
3.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Zygmunta Chmielewskiego	8	4,0	10,4
4.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Wołomin"	4	2,0	2,4
5.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Skarbiec" w upadłości	3	1,5	x
6.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Jaworzno" (przejęty przez Alior Bank S.A.)	2	1,0	x
7.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Świdnik"	2	1,0	x
8.	Twoja Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa w upadłości	2	1,0	x
9.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Centrum"	2	1,0	1,2
10.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa Ziemi Rybnickiej	2	1,0	1,1
11.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Arka" w upadłości	2	1,0	x
12.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Unii Lubelskiej	2	1,0	2,3
13.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Wybrzeże" w upadłości	1	0,5	x
14.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Wspólnota" w upadłości	1	0,5	x
15.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Polska" w upadłości	1	0,5	0,2
16.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Eugeniusza Kwiatkowskiego	1	0,5	1,3

17.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Kujawiak" w upadłości likwidacyjnej	1	0,5	0,3
18.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa Małopolska	1	0,5	0,2
19.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Powstańców Śląskich w Zdieszowicach	1	0,5	0,5
20.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Śląsk"	1	0,5	1,0
21.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Stanisława Kardynała Wyszyńskiego (przejęty przez Alior Bank S.A.)	1	0,5	x
22.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Energia"	1	0,5	1,0
23.	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Boże Dary"	1	0,5	x

Tabl. 2.5.3 Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2020 r.)
	Ogółem	66	100,0	x
1.	Agiofunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	9	13,6	2,0
2.	GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	7	10,6	x
3.	Ipopema Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	5	7,6	17,5
4.	Investors Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	5	7,6	2,8
5.	Rockbridge Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	5	7,6	0,8
6.	PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	5	7,6	9,5
7.	ALTUS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	4	6,1	x
8.	NN Investment Partners Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	4	6,1	7,4
9.	Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	4,5	0,4
10.	Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,0	6,1
11.	Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,0	0,2
12.	Mount Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,0	0,2
13.	Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,0	1,7
14.	Skarbiec Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,0	1,3
15.	Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych BDM S.A.	1	1,5	0,5
16.	MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,5	0,3
17.	Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,5	4,1

18.	BPS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,5	0,8
19.	Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,5	x
20.	Amundi Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,5	0,4
21.	Forum Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,5	2,3
22.	Noble Funds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,5	1,8
23.	Generali Investments Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,5	4,9

Tabl. 2.5.4 Domy maklerskie

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2020 r.)
	Ogółem	57	100,0	x
1.	Q Securities S.A.	19	33,3	x
2.	X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A.	12	21,1	30,4
3.	Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A.	3	5,3	10,8
4.	Noble Securities S.A.	3	5,3	6,0
5.	Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.	3	5,3	6,1
6.	Copernicus Securities S.A.	2	3,5	1,7
7.	Centralny Dom Maklerski Pekao S.A. (włączony do Banku Pekao S.A.)	2	3,5	x
8.	Polski Dom Maklerski S.A. (zezwozenie cofnięte przez KNF)	2	3,5	x
9.	Michael/Ström Dom Maklerski S.A.	2	3,5	2,4
10.	Dom Maklerski TMS Brokers S.A.	2	3,5	3,6
11.	Ventus Asset Management S.A.	1	1,8	x
12.	Dom Maklerski Banku BPS S.A.	1	1,8	0,9
13.	Mercurius Dom Maklerski Sp. z o.o. (zezwozenie cofnięte przez KNF)	1	1,8	x
14.	Trigon Dom Maklerski S.A.	1	1,8	4,4
15.	DeGiro B.V.	1	1,8	x
16.	Dom Maklerski BDM S.A.	1	1,8	2,5
17.	Athena Investments Dom Maklerski S.A.	1	1,8	0,4

Tabl. 2.5.5 Krajowe Instytucje Płatnicze, Biura Usług Płatniczych, Małe Instytucje Płatnicze oraz Unijne Instytucje Płatnicze

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2020 r.)
	Ogółem	46	8,7	x
1.	PayPro S.A.	19	41,3	10,1
2.	First Data Polska S.A.	10	21,7	24,1
3.	Elavon Financial Services Designated Activity Company Oddział w Polsce	4	8,7	x
4.	Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	3	6,5	34,3
5.	SkyCash Poland Spółka Akcyjna	2	4,3	x
6.	TNN Finance Spółka Akcyjna	1	2,2	x
7.	Net Kantor Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	2,2	x
8.	BillBird S.A.	1	2,2	x
9.	Grupa "LEW" Spółka Akcyjna	1	2,2	1,8
10.	LITPAY Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	2,2	x
11.	Currency One S.A.	1	2,2	2,4
12.	Cardina Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	2,2	x
13.	PayU S.A.	1	2,2	9,1

Tabl. 2.5.6 Instytucje pożyczkowe

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2020r .)
	Ogółem	957	100,0	x
1.	Aasa Polska Spółka Akcyjna	143	14,9	1,5
2.	Provident Polska S.A.	97	10,1	26,1
3.	Loan Me Sp. z o.o.	96	10,0	2,9
4.	Profi Credit Polska S.A.	71	7,4	12,4
5.	Wonga.Pl Sp z o.o.	45	4,7	4,0
6.	IPF Polska Sp. z o.o.	43	4,5	3,2
7.	Vivus Finance Sp. z o.o.	37	3,9	4,1
8.	Zaplo Sp. z o.o.	26	2,7	2,5
9.	Rapida Sp. z o.o.	22	2,3	x
10.	Everest Finanse S.A.	21	2,2	10,1
11.	Centrum Rozwiązań Kredytowych Sp. z o.o.	19	2,0	x
12.	Szybka Gotówka Sp. z o.o.	17	1,8	x
13.	Capital Service S.A.	13	1,4	2,2
14.	Kreditech Polska Sp. z o.o.	13	1,4	x
15.	Rapid Finance Polska Sp. z o.o.	12	1,3	0,4
16.	MDP Finance Sp. z o.o.	11	1,1	0,6
17.	Net Credit Sp. z o.o.	10	1,0	x
18.	Ducatos Sp. z o.o.	10	1,0	0,9
19.	Supergrosz Sp. z o.o. (Aiqlabs Sp. z o.o.)	9	0,9	x
20.	Tusumi Sp. z o.o.	8	0,8	0,5
21.	iCredit Spółka z o.o.	8	0,8	0,3
22.	PIXO Sp. z o.o.	7	0,7	0,4
23.	Optima Sp. z o.o.	7	0,7	x
24.	SMS Kredyt Sp. z o.o.	7	0,7	x
25.	Takto Finanse Sp. z o.o.	7	0,7	0,0
26.	Gwarant 24 Sp. z o.o.	7	0,7	x
27.	Cross Loan S.A.	6	0,6	x
28.	Prostykredyt Sp.z o.o.	6	0,6	x
29.	Primastar Sp. z o.o.	6	0,6	0,7
30.	Arena Finance Sp. z o.o.	6	0,6	0,1
31.	Vippo Sp. z o.o.	6	0,6	x
32.	Paydaylend Sp. z o.o.	6	0,6	x
33.	Axcess Financial Poland Sp. z o.o. w likwidacji	5	0,5	x
34.	Via Sms Sp. z o.o.	5	0,5	0,7
35.	PSF Loans Sp. z o.o.	5	0,5	x
36.	Aiqlabs Sp. z o.o.	5	0,5	x
37.	AD Credit Sp. z o.o.	4	0,4	x

38.	Ekassa Sp. z o.o.	4	0,4	x
39.	ID Finance Poland Sp. z o.o.	4	0,4	x
40.	Solven Finance sp. z o.o.	4	0,4	0,6
41.	LTU Finance Sp. z o.o.	4	0,4	0,0
42.	KIM Finance Sp. z o.o.	4	0,4	0,8
43.	Fellow Finance Sp. z o.o.	4	0,4	x
44.	Alfa Finance Sp. z o.o.	3	0,3	x
45.	Duo Finance Sp. z o.o.	3	0,3	0,3
46.	Net Gotówka Sp. z o.o.	3	0,3	0,1
47.	P.U.H. "Nobiles 2" S.C. w likwidacji	3	0,3	x
48.	FK Sp. z.o. o.	3	0,3	0,1
49.	Funeda Sp. z o.o.	3	0,3	x
50.	Twisto Polska Sp. z o.o.	3	0,3	0,5
51.	Finva Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	3	0,3	0,5
52.	Zaliczka Sp. z o.o.	3	0,3	x
53.	Eden Finance Sp. z o.o.	3	0,3	x
54.	Alfakredyt Sp. z o.o.	2	0,2	0,5
55.	Creditstar Poland Sp. z o.o.	2	0,2	1,3
56.	Inicjatywa Mikro Sp. z o.o.	2	0,2	x
57.	Kasomat (Surat Sp. z o.o.)	2	0,2	x
58.	Mash Poland Sp. z o.o.	2	0,2	2,2
59.	Mikrokasa S.A.	2	0,2	2,0
60.	Miloan Polska Sp. z o.o.	2	0,2	0,2
61.	Prometeusz Finanse Sp. z o.o.	2	0,2	x
62.	Easy Payment Services OOD (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	2	0,2	x
63.	Avior Finance S.A.	2	0,2	x
64.	Aventus Group Sp. z o.o.	2	0,2	x
65.	Mediraty Sp. z o.o.	2	0,2	x
66.	Euroloan Consumer Finance Sp. z o.o. (Mash Poland Sp. z o.o.)	2	0,2	2,2
67.	New Call Sp. z o.o. (Loan Me Sp. z o.o.)	2	0,2	2,9
68.	Cofidis S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce	2	0,2	x
69.	YOLO S.A.	2	0,2	0,4
70.	Prosperial Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	2	0,2	0,0
71.	ReFinansowo Sp. z o.o. (Loan Me Sp. z o.o.)	2	0,2	2,9
72.	Daiglob Sp. z o.o.	1	0,1	0,0
73.	Euro Providus S.A.	1	0,1	x
74.	Friendly Finance Poland Sp. z o.o. w likwidacji	1	0,1	x
75.	Kredyty Partnerskie Sp. z o.o.	1	0,1	x
76.	Lime - Kredyt Sp. z o.o.	1	0,1	x

77.	Nobilon Sp. z o.o.	1	0,1	x
78.	Nordecum Sp. z o.o.	1	0,1	0,2
79.	Nummus Finanse Sp. z o.o.	1	0,1	x
80.	PayDay Loans Sp. z o.o. S.K.A	1	0,1	x
81.	Polcredit Sp. z o.o.	1	0,1	x
82.	Unilink Cash Sp. z.o.o	1	0,1	x
83.	YES Finance S.A.	1	0,1	0,3
84.	Fidum Sp. z o.o.	1	0,1	x
85.	Zoefin PI Sp. z o.o.	1	0,1	0,1
86.	C2Finance Sp. z o.o.	1	0,1	0,1
87.	Credissimo Polska Sp. z o.o.	1	0,1	x
88.	Krajowy Fundusz Pożyczek Hipotecznych Sp. z o.o.	1	0,1	x
89.	Oreon Sp. z o.o.	1	0,1	0,0
90.	MBR Finance S.A.	1	0,1	x
91.	Grupa Inwestycyjna SMDN Finanse Sp. z o.o.	1	0,1	x
92.	e-Finance Sp. z o.o.	1	0,1	x
93.	Mogo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	0,1	0,3
94.	Forial Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	0,1	0,0
95.	Altus Credit Sp. z o.o.	1	0,1	x
96.	Commercial Group Sp. z o.o. w likwidacji	1	0,1	x
97.	Santander Consumer Finanse Sp. z o.o.	1	0,1	x
98.	Smartney Sp. z o.o.	1	0,1	5,5
99.	Grupa Kapitałowa Gwarant Sp. z o.o.	1	0,1	x
100.	Syner Sp. z o.o.	1	0,1	x
101.	Milucredit Sp. z o.o.	1	0,1	x
102.	Maestra Group Sp. z o.o.	1	0,1	x
103.	Express Profit Sp. z o.o.	1	0,1	x
104.	Bigcredit Sp. z o.o. (Zoefin PL Sp. o.o.)	1	0,1	0,1
105.	JJK Credit Sp. z o.o.	1	0,1	0,2
106.	BCS Gwarant Inwest Sp. z o.o.	1	0,1	x
107.	Minicredit Sp. z o.o.	1	0,1	0,0
108.	Polska Platforma Finansowa Sp. z o.o.	1	0,1	x
109.	Pożyczka Plus Sp. z o.o. (Aventus Group Sp. z o.o.)	1	0,1	x
110.	Finansec Sp. z o.o.	1	0,1	x
111.	Grupa Finansowa AS Sp. z o.o.	1	0,1	0,0
112.	Medical Finance Group S.A.	1	0,1	x

Tabl. 2.6 Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2020 r.

Lp.	Temat rozmowy	Liczba rozmów	Procent
	Ogółem	9880	100
1.	Kredyty konsumenckie	3181	32,2
1.1	Wcześniejsza spłata kredytu	1477	14,9
1.2	Prowizje, opłaty, odsetki	616	6,2
1.3	Działania windykacyjne, komornicze, sprzedaż wierzytelności	164	1,7
1.4	Wakacje kredytowe	159	1,6
1.5	Niezgodność zadłużenia, brak środków na spłatę	146	1,5
1.6	Nieuznana reklamacja, odmowa przyjęcia reklamacji	105	1,1
1.7	Restrukturyzacja, ugoda, aneks do umowy	96	1,0
1.8	Wypowiedzenie umowy	92	0,9
1.9	Ubezpieczenia	79	0,8
1.10	BIK S.A.	62	0,6
1.11	Wyłudzenia kredytu	55	0,6
1.12	Spirala zadłużenia, upadłość konsumencka	37	0,4
1.13	Skarga na oddział, wprowadzenie w błąd, w tym usługi pośrednictwa kredytowego	33	0,3
1.14	Dziedziczenie długu	21	0,2
1.15	Dane osobowe, RODO	14	0,1
1.16	Inne pojedyncze zapytania (termin przedawnienia, bankowość internetowa, analiza umowy, odmowa udzielenia kredytu, inne)	25	0,3
2.	Procedura postępowania przed Rzecznikiem, jak złożyć wniosek o podjęcie interwencji, wydanie istotnego poglądu, zapytania o zakres kompetencji, jakie dokumenty przesłać bądź dostać do złożonego już wniosku, częściowa porada z przekierowaniem do Wydziału Ubezpieczeń bądź Pozasądowego Rozwiązywania Sporów	1970	19,9
3.	Rachunki bankowe	1541	15,6
3.1	Nieautoryzowana transakcja	494	5,0
3.2	Nieuznana reklamacja, odmowa przyjęcia reklamacji	186	1,9
3.3	Wypowiedzenie umowy, działania windykacyjne, komornicze	185	1,9
3.4	Opłaty, ubezpieczenia	122	1,2
3.5	Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy	110	1,1
3.6	Blokada środków na rachunku	108	1,1
3.7	Błędne przelewy	94	1,0
3.8	Skarga na oddział	47	0,5
3.9	Dane osobowe, RODO	42	0,4

3.10	Problem z wypłatą środków z rachunku	38	0,4
3.11	Różnice kursowe na rachunku walutowym	30	0,3
3.12	Bankowość internetowa	16	0,2
3.13	Inne pojedyncze zapytania (BIK S.A., analiza umowy, aneks do umowy, postępowanie spadkowe, pełnomocnictwo, godziny dla seniorów, inne)	69	0,7
4.	Kredyty hipoteczne	1518	15,4
4.1	Odsetki, opłaty, prowizje	277	2,8
4.2	Klauzule abuzywne	256	2,6
4.3	Wcześniejsza spłata kredytu	255	2,6
4.4	Aneks do umowy, brak wydania zaświadczenia	134	1,4
4.5	Wakacje kredytowe	107	1,1
4.6	Trudności w spłacie	105	1,1
4.7	Nieuznana reklamacja, odmowa przyjęcia reklamacji	104	1,1
4.8	Analiza umowy	81	0,8
4.9	Ubezpieczenia	70	0,7
4.10	Wypowiedzenie umowy, działania windykacyjne i komornicze	43	0,4
4.11	Odmowa udzielenia kredytu	33	0,3
4.12	Skarga na oddział	28	0,3
4.13	BIK S.A.	9	0,1
4.14	Inne pojedyncze zapytania (termin przedawnienia, bankowość internetowa, naruszenie danych osobowych, brak środków w oddziale, inne)	16	0,2
5.	Karty kredytowe i debetowe	409	4,1
5.1	Wyłudzenie środków z karty, nieautoryzowane transakcje	169	1,7
5.2	Nieuznana reklamacja, odmowa przyjęcia reklamacji	76	0,8
5.3	Opłaty, odsetki, prowizje, ubezpieczenia	51	0,5
5.4	Procedura chargeback	35	0,4
5.5	Blokada środków na karcie	26	0,3
5.6	Działania windykacyjne	12	0,1
5.7	BIK S.A.	12	0,1
5.8	Wakacje kredytowe	7	0,1
5.9	Skarga na oddział, wprowadzenie w błąd	6	0,1
5.10	Dane osobowe, RODO	6	0,1
5.11	Inne pojedyncze zapytania (brak środków na spłatę, bankowość internetowa, brak możliwości skorzystania z karty, inne)	9	0,1
6.	Zapytania o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa sądowego, stanowisko Rzecznika	333	3,4
7.	Poza właściwością Rzecznika, rozmowy dotyczące stowarzyszeń, fundacji, firm windykacyjnych	173	1,8
8.	Leasing	139	1,4
8.1	Opłaty, odsetki, prowizje	49	0,5

8.2	Ubezpieczenia	37	0,4
8.3	Nieuznana reklamacja	15	0,2
8.4	Wakacje kredytowe	14	0,1
8.5	Działania windykacyjne	14	0,1
8.6	Analiza umowy, aneks do umowy	6	0,1
8.7	Inne pojedyncze zapytania (BIK S.A., skarga na oddział, wprowadzenie w błąd)	4	0,0
9.	Papiery Wartościowe	137	1,4
9.1	Obligacje GetBack (wprowadzenie w błąd, strata w wyniku inwestycji)	75	0,8
9.2	Inne papiery wartościowe: akcje, obligacje (wprowadzenie w błąd, strata w wyniku inwestycji)	62	0,6
10.	Kredyt obrotowy	129	1,3
10.1	Wakacje kredytowe	27	0,3
10.2	Wypowiedzenie umowy, działania windykacyjne i komornicze	22	0,2
10.3	Opłaty, odsetki, prowizje, ubezpieczenia	20	0,2
10.4	Nieuznana reklamacja	17	0,2
10.5	Brak środków na spłatę, restrukturyzacja	15	0,2
10.6	Wcześniejsza spłata	10	0,1
10.7	BIK S.A.	3	0,0
10.8	Inne pojedyncze zapytania (blokada środków, brak zawarcia aneksu, wyłudzenie kredytu, niezgodność zadłużenia, dane osobowe, inne)	15	0,2
11.	Fundusze inwestycyjne	114	1,2
11.1	Wprowadzenie w błąd	40	0,4
11.2	Strata środków w wyniku inwestycji	39	0,4
11.3	Nieuznana reklamacja	12	0,1
11.4	Brak wypłaty środków	9	0,1
11.5	Analiza umowy, brak przesłania żądanych dokumentów	7	0,1
11.6	Inne pojedyncze zapytania (obowiązki depozytariuszy, dane osobowe, skarga na oddział, inne)	7	0,1
12.	Rynek forex	69	0,7
12.1	Wprowadzenie w błąd	23	0,2
12.2	Wyłudzenie danych	4	0,0
12.3	Nieuznana reklamacja, odmowa przyjęcia reklamacji	9	0,1
12.4	Strata środków w wyniku inwestycji	30	0,3
12.5	Brak kontaktu z podmiotem	3	0,0
13.	Lokaty	58	0,6
13.1	Odsetki, oprocentowanie	19	0,2
13.2	Brak możliwości wypłaty środków z lokaty	11	0,1
13.3	Wprowadzenie w błąd	10	0,1
13.4	Nieuznana reklamacja	10	0,1
13.5	Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy	3	0,0

13.6	Inne pojedyncze zapytania (skarga na oddział, zerwanie lokaty, potwierdzenie zawarcia lokaty)	5	0,1
14.	Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem inwestycyjnym	45	0,5
14.1	Starta środków w wyniku inwestycji	26	0,3
14.2	Misselling	13	0,1
14.3	Oplaty	3	0,0
14.4	Inne pojedyncze zapytania (analiza umowy, nieuznana reklamacja)	3	0,0
15.	Operacje bankomatowe	36	0,4
15.1	Problemy z wypłatą, wpłatą środków	16	0,2
15.2	Blokada środków	12	0,1
15.3	Prowizja	5	0,1
15.4	Nieuznana reklamacja	3	0,0
16.	Pojedyncze zapytania o kryptowaluty, faktoring, certyfikaty inwestycyjne, kantory internetowe, IKE, książeczkę mieszkaniową	28	0,3