

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA  
FINANSOWEGO W 2021 R. ORAZ UWAGI O STANIE  
PRZESTRZEGANIA PRAWA I INTERESÓW  
KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO**

**I**

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI W 2021 R.  
FINANSOWANEJ ZE ŚRODKÓW FUNDUSZU  
EDUKACJI FINANSOWEJ WRAZ Z INFORMACJĄ O  
WYKORZYSTANIU ŚRODKÓW FUNDUSZU**

Warszawa, marzec 2022 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 2022 r. poz. 187), 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

<b>Wprowadzenie</b> .....	5
<b>1. Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego</b> .....	13
<b>2. Podejmowane przez Rzecznika interwencje i udzielane porady</b> .....	17
2.1. Wnioski o podjęcie interwencji.....	17
<b>2.1.1 Wnioski o podjęcie interwencji klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1.2. Wnioski klientów podmiotów rynku bankowo – kapitałowego</b> .....	<b>27</b>
<b>2.1.3. Działania dyscyplinujące wobec podmiotów</b> .....	<b>29</b>
2.2. Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych .....	31
<b>2.2.1. Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego</b> ....	<b>31</b>
<b>2.2.2 Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego</b> .....	<b>36</b>
2.3. Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną.....	37
<b>2.3.1. Informacje w sprawach rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego</b> .....	<b>38</b>
<b>2.3.2 Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego</b> .....	<b>39</b>
<b>3. Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami</b> .....	<b>42</b>
3.1 Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów.....	42
3.2 Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.....	43
3.3 Informacje dotyczące wpływających wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu .....	44
<b>3.3.1 Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym</b> .....	<b>44</b>
<b>3.3.2 Sprawy zakończone</b> .....	<b>47</b>
3.4 Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu.....	53
3.5 Średni czas trwania postępowania .....	56
3.6 Dane liczbowe .....	58
3.7 Istotne problemy produktowe.....	58
<b>4. Wsparcie klientów podmiotów rynku finansowego na etapie postępowań sądowych</b> .....	<b>64</b>
4.1 Przedstawienie przez Rzecznika Finansowego oświadczenia zawierającego istotny pogląd w sprawie.....	64
<b>4.1.1 Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego</b> .....	<b>65</b>
<b>4.1.2. Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego</b> .....	<b>68</b>
4.2 Wniesienie przez Rzecznika Finansowego Skargi Nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego .....	69
<b>4.2.1. Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego – Skarga nadzwyczajna</b> .....	<b>70</b>

<b>4.2.2. Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego – Skarga nadzwyczajna</b> .....	<b>72</b>
4.3 Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym (wytoczenie powództwa, udział w sprawie sądowej) .....	76
<b>4.3.1. Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym – rynek ubezpieczeniowo-emerytalny</b> .....	<b>77</b>
<b>4.3.2. Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym – rynek bankowo-kapitałowy</b> .....	<b>80</b>
4.4 Wykorzystanie przez Rzecznika Finansowego uprawnień z art. 32 ustawy o Rzeczniku Finansowym (nałożenie kary w trybie decyzji administracyjnej).....	81
<b>5. Inicjatywy i działania Rzecznika o charakterze systemowym zmierzające do zapewnienia należytej ochrony klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego</b> .....	<b>85</b>
5.1.    Wnioski do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej na celu rozstrzygnięcie rozbieżności występujących w orzecznictwie sądów.....	85
5.2 Opracowania analityczne i komunikaty oraz ostrzeżenia dotyczące obserwowanych problemów klientów podmiotów rynku finansowego.....	87
5.3.    Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana z ochroną klientów.	93
<b>5.3.1. Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana między innymi z ochroną klientów rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego</b> .....	<b>93</b>
<b>5.3.2. Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana między innymi z ochroną klientów rynku bankowo-kapitałowego</b> .....	<b>94</b>
5.4. Udział w pracach legislacyjnych.....	98
5.5. Współpraca międzynarodowa .....	101
<b>6. Działania informacyjno-edukacyjne Rzecznika w obszarze ochrony klientów podmiotów rynku finansowego</b> .....	<b>107</b>
6.1    Komunikacja w mediach społecznościowych i mediach tradycyjnych .....	107
6.2    Inicjatywy edukacyjne .....	109
<b>7. Fundusz Edukacji Finansowej</b> .....	<b>113</b>
Dokonywanie wydatków ze środków Funduszu wg stanu na 31 grudnia 2020 r. ....	116
<b>Podsumowanie i wnioski zawierające uwagi o stanie przestrzegania prawa regulującego interesów klientów podmiotów rynku finansowego</b> .....	<b>118</b>

## 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 2022 r. poz. 187; 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. Rzecznik Finansowy jest dysponentem funduszu ,a także zapewnia obsługę Rady Edukacji Finansowej.

Zasady działania Rzecznika Finansowego regulują przepisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 187) oraz akty wykonawcze do ustawy.

W 2021 r. ustawa została znowelizowana na mocy poniższych ustaw:

1. art. 18 ustawy z dnia 8 lipca 2021 r. o zmianie ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2021 r. poz. 1598);
2. art. 132 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz.U. z 2020 r. poz. 2320).

## **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 2021 r. przychody Rzecznika Finansowego wyniosły 31 240 645,08 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 2021 r. w liczbach**

W 2021 r. Rzecznik Finansowy zarejestrował ok. 46,5 tys. wniosków i zapytań od klientów podmiotów rynku finansowego. Oznacza to, że średnio każdego dnia ponad 183 osób sygnalizowało swoje problemy i zwracało się o pomoc.

W 2021 r. wpłynęło do Rzecznika ok. 19,2 tys. wniosków o indywidualną interwencję od klientów, którym podmiot rynku finansowego odrzucił reklamację. Liczba ta spadła o 5% w stosunku do 2020 r., kiedy to odnotowano wpływ 20,3 tys. takich spraw.

W 2021 r. Rzecznik podjął interwencję w ok. 14,4 tys. spraw (w 2020 r. w 16,4 tys. spraw). Spośród 4,75 tys. spraw interwencyjnych, które rozpoczęto i zakończono w 2021 r. ok. 1,1 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 miała również możliwość skorzystania z prowadzonego przy Rzeczniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów. W 2021 r. wpłynęło ok. 2 tys. wniosków w tej sprawie. Liczba spraw zakończonych ugodą/porozumieniem wyniosła 390 (w 2020 r. 375 spraw). Dzięki temu klienci

uzyskali łącznie ok. 3,6 mln zł z ogólnej kwoty 7,5 mln zł zgłoszonych roszczeń, bez konieczności przeprowadzania postępowania sądowego. W sprawach, które nie zakończyły się ugodą Rzecznik wydał 1 955 opinii (w 2020 r. 2 765 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 2021 r. Rzecznik przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę 665 takich poglądów wobec 519 w 2020 r. Rzecznik Finansowy przedstawiał także opinie w sprawach wymagających rozstrzygnięcia przez Sąd Najwyższy, którego stanowisko na długie lata kształtuje linię orzecniczą. W 2021 r. Rzecznik Finansowy 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 2021 r. wniósł 11 skarg nadzwyczajnych do Sądu Najwyższego, z czego 9 z zakresu rynku bankowo-kapitałowego i 2 z obszaru rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego.

W 2021 r. Rzecznik Finansowy po raz kolejny 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 2021 r. Rzecznik Finansowy zdecydował się na skierowanie do sądu dwóch powództw z tytułu stosowania przez zakłady ubezpieczeń nieuczciwych praktyk rynkowych oraz skierowaniu na rzecz klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego do sądu powództw w trzech sprawach, w sześciu natomiast przystąpił do toczących się już postępowań sądowych. Rzecznik działając z urzędu w trzech sprawach wystąpił sam z powództwem przeciwko podmiotom rynku finansowego w związku ze stosowaniem przez te podmioty nieuczciwych praktyk rynkowych.

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 2021 r. udzielono w sumie 20,6 tys. porad telefonicznie i 5,7 tys. drogą elektroniczną – razem 26,3 tys. porad (w 2020 r. 28,5 tys. porad);
- prowadzenie strony internetowej [www.rf.gov.pl](http://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, zawierającą 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;
- kampania medialna w: Polskie Radio Program 1, 3 oraz stacje lokalne, Telewizja Polska, Telewizja Polsat, Telewizja Trwam, Fakt, Auto Świat, Dzienniki lokalne Polska Press.

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.

## **Audyt, kontrola wewnętrzna oraz kontrola zarządcza w Biurze Rzecznika Finansowego**

Wydział Audytu i Kontroli został powołany zgodnie z Zarządzeniem nr 17/2020 z dnia 16 lipca 2020 r. i podlega organizacyjnie oraz funkcjonalnie bezpośrednio pod Rzecznika Finansowego.

Wydział Audytu i Kontroli dzieli się na:

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

Podstawą działania Wydziału Audytu i Kontroli w 2021 roku były:

- Plan Audytu Wewnętrznego w Biurze Rzecznika Finansowego na rok 2021, zatwierdzony przez Rzecznika Finansowego dnia 18.11.2020 r.;
- Plan Kontroli Wewnętrznej i Kontroli Zarządczej w Biurze Rzecznika Finansowego na rok 2021, zatwierdzony przez Rzecznika Finansowego dnia 18.11.2020 r.;
- Zaakceptowane przez Rzecznika Finansowego wnioski o przeprowadzenie audytów doradczych.

**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 2021 roku 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 ich realizację.

Ponadto Zespół Audytu Wewnętrznego:

- opracował plan audytu na rok 2022,
- sporządził sprawozdawczość roczną za rok 2021
- przeprowadził samoocenę audytu wewnętrznego;
- dokonał czynności sprawdzających wobec zadań audytowych, do których zrealizowano wszystkie zalecenia.

**Kontrola wewnętrzna**, w Biurze Rzecznika Finansowego, realizowana przez kontrolera wewnętrznego w 2021 roku przeprowadziła kontrole planowe nastawione na weryfikację procesów w różnych obszarach działalności BRF.

Kontroler, w ramach realizacji poszczególnych kontroli planowych i doraźnych, wydał ogólną ocenę w kontrolowanych obszarach. Oceny te służyły przekazywaniu ogólnej opinii kierownictwu BRF 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 na rok 2022,
- sprawozdawczość roczną za rok 2021.

**Kontrola zarządcza**, to w myśl art. 68 ust. 1 Ustawy o Finansach Publicznych z 27 sierpnia 2009 r. (Dz. U. Nr 157, poz. 1240) ogół działań podejmowanych przez BRF 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. Standardy stanowią uporządkowany zbiór wskazówek, które osoby odpowiedzialne za funkcjonowanie kontroli zarządczej powinny wykorzystać do tworzenia, oceny i doskonalenia systemów kontroli zarządczej.

W 2021 roku, zgodnie z wymogami ustawy oraz zgodnie z Regulaminem Kontroli Wewnętrznej i Zarządczej w BRF, koordynowano oraz monitorowano sporządzenie przez kierowników komórek organizacyjnych Planu działalności Rzecznika Finansowego na rok 2022, Sprawozdania z działalności Rzecznika Finansowego za rok 2021 oraz Oświadczenia o stanie kontroli zarządczej za rok 2021.

Ponadto przeprowadzono czynności monitorujące i weryfikujące realizację Planów działalności za dany rok na koniec każdego kwartału 2021 roku, dokonano samooceny wśród pracowników BRF, oraz przygotowano metodologię służącą analizie sprawozdań kwartalnych i realizacji zadań oraz celów zawartych w planie działalności na 2021 rok.

## 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 nieprzebrzegania. 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 obowiązkowi sprawozdawczemu wobec Rzecznika Finansowego. Ta konieczność 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 2021 wyniosła ponad 2008 tys i spadła w stosunku do 2020 r. (2027,5 tys.) o 1%. Rozpatrzono 1950,3 tys. reklamacji. Ponad 85% ogółu reklamacji wpłynęło do podmiotów sektora bankowo-kapitałowego (1709,2 tys.), a 298,8 tys do sektora ubezpieczeniowo-

emerytalnego. Spośród rozpatrzonych w 2021 r. reklamacji zarzuty klientów zostały uznane w całości lub w części w 52,3% spraw, przy czym podmioty rynku bankowo-kapitałowego uznawały reklamacje częściej (57,1%) w stosunku do podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego (25,2%).

Z danych przekazanych przez podmioty rynku finansowego wynika, że w 2020 r. odnotowano ponad 90,3 tys wystąpień do sądów w stosunku do 57,1 tys w 2020 r. Po uwzględnieniu spraw nierozstrzygniętych z 2020 r., w liczbie ponad 60,6 tys., łączna liczba postępowań sądowych wynosi ponad 150 tys. spraw. W 2021 r. sądy wydały 42,5 tys orzeczeń prawomocnych (17,6 tys. w 2020 r.)

Podmioty rynku finansowego zobowiązane zostały do przekazania informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów. W 2021 r. kwota zgłoszonych roszczeń wyniosła 9 907,7 mln zł (średnio 109,6 tys. zł), a kwoty zasądzone w 42,5 tys. orzeczeniach prawomocnych to 440,3 mln zł (średnio 10,3 tys. zł). W 2021 r. pozytywnie należy ocenić kolejny wzrost liczby ugód zawartych na etapie postępowania sądowego tj. z 11,2 tys. do 15,5 tys., w stosunku do 2020 r. tj. 38%.

Zbiorcze dane zawierają poniższe zestawienia.

Reklamacje złożone przez klientów do podmiotów rynku finansowego poprzedzające możliwość wystąpienia do Rzecznika Finansowego w 2021 r.

Wyszczególnienie	Reklamacje do rozpatrzenia	Rozpatrzone		W tym uznające w całości lub w części roszczenie	
	Liczba	Liczba	%	Liczba	%
<b>Ogółem</b>	<b>2 008 062</b>	<b>1 950 323</b>	97,1	<b>1 050 429</b>	52,3
Podmioty rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	<b>298 800</b>	<b>288 094</b>	96,4	<b>75 213</b>	25,2
Podmioty rynku bankowo-kapitałowego	<b>1 709 262</b>	<b>1 662 229</b>	97,2	<b>975 216</b>	57,1

Postępowania sądowe w sprawach dotyczących złożonych przez klientów reklamacji w 2021 r.

Wyszczególnienie	Wystąpienia do sądów z poprzedniego roku niezakończone do końca 2020 r.	Wystąpienia do sądów w 2021 r.		Ugody zawarte na etapie postępowania sądowego w 2021 r.	Prawomocne orzeczenia sądów wydane w okresie sprawozdawczym	
		Liczba	Wartość roszczeń zgłoszonych	Liczba	Liczba	Kwoty zasądzone
Ogółem	<b>60 678</b>	<b>90 323</b>	<b>9 907 787 469,03</b>	<b>15 548</b>	<b>42 595</b>	<b>440 308 010,82</b>
Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny	<b>21 071</b>	<b>29 594</b>	<b>631 810 699,03</b>	<b>7 652</b>	<b>19607</b>	<b>195 294 581,82</b>
Rynek bankowo-kapitałowy	<b>39 607</b>	<b>60 729</b>	<b>9 275 976 110</b>	<b>7 896</b>	<b>22 988</b>	<b>245 013 429</b>



## 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 2019-2021

Rodzaj podmiotu	2019		2020		2021	
	Liczba	%	Liczba	%	Liczba	%
<b>Ogółem:</b>	<b>18 401</b>	<b>100</b>	<b>20 286</b>	<b>100</b>	<b>19 191</b>	<b>100</b>
BANK (BANKI KRAJOWE, BANKI SPÓŁDZIELCZE, BANKI ZAGRANICZNE, ODDZIAŁY BANKÓW ZAGRANICZNYCH, ODDZIAŁY INSTYTUCJI KREDYTOWYCH)	4 382	20,2	7 795	37,94	7 050	36,75
BIURO USŁUG PŁATNICZYCH	0	0	0	0,00	0	0
FIRMA INWESTYCYJNA	43	0,3	57	0,28	41	0,25
INSTYTUCJA POŻYCZKOWA	570	2,4	957	4,66	620	3,25
KRAJOWA INSTYTUCJA PŁATNICZA, KRAJOWA INSTYTUCJA PIENIĄDZA ELEKTRONICZNEGO LUB MAŁA INSTYTUCJA PŁATNICZA	30	0,1	46	0,22	47	0,25
KRAJOWY ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ + ODDZIAŁ ZAGRANICZNEGO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ W POLSCE	12 142	70	9 885	48,12	10 196	53,15
POWSZECHNE TOWARZYSTWO EMERYTALNE	27	0,1	24	0,12	20	0,1
SPÓŁDZIELCZA KASA OSZCZĘDNOŚCIOWO – KREDYTOWA	122	0,6	198	0,96	108	0,55
TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH	67	0,3	66	0,32	60	0,3
ZAGRANICZNY ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ	424	2,6	429	2,09	395	2
ZARZĄDZAJĄCY ASI	0	0	0	0,00	0	0
POZOSTAŁE	594	3,4	829	4,04	654	3,4

### **2.1.1 Wnioski o podjęcie interwencji klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego**

W 2021 r. Rzecznik Finansowy prowadził czynności łącznie w 11 195 sprawach. W tej grupie zawartych jest 9 315 spraw, które wpłynęły do BRF w 2021 r., jak również 1 880 spraw, które wpłynęły w latach ubiegłych.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 9 295 (99,8%) wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych. Wniosków w zakresie ubezpieczeń na życie (Dział I) odnotowano łącznie 2 810 (30,2%). Natomiast wniosków z zakresu problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (Dział II) w przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 6 460 (69,3%). Odnotowano 18 spraw dotyczących działalności pośredników ubezpieczeniowych (0,2%). W 7 sprawach (0,1%) Wnioskodawcy nie wskazali podmiotu rynku finansowego oraz rodzaju umowy ubezpieczenia, z którego dochodzili roszczeń.

Ponadto, w okresie sprawozdawczym odnotowano 20 wniosków (0,2%) zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki zabezpieczenia emerytalnego (Tabela nr 1.1).

Wnioski napływały zarówno bezpośrednio od wnioskodawców – 7 399 (79,4%), jak też za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów – 1 916 wniosków (20,6%). Szczegółowe dane zawiera Tabela nr 1.2.

#### **Tematyka wniosków**

Najliczniejsza grupa wniosków odnosiła się do problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 3 291 wniosków (35,3%) (Tabela nr 1.3). Wśród nich, najwięcej wystąpień odnotowano w obszarze obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. – 2 542 wnioski (27,3%). Wnioskodawcy w zakresie tej grupy ubezpieczeń skarżyli się przede wszystkim na odmowę uznania odpowiedzialności oraz roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie, częściową odmowę uznania roszczenia oraz opieszale prowadzenie postępowań likwidacyjnych, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń. Wnioski dotyczące spraw z ubezpieczenia OC p.p.m. zawierały także zastrzeżenia klientów dotyczące ustalenia odszkodowania w oparciu o zakwalifikowanie szkody jako całkowitej, wskutek nieuzasadnionego zaniżenia wartości pojazdu w stanie sprzed szkody przy jednoczesnym zawyżeniu wartości wraku/pozostałości. Podobnie

jak w latach ubiegłych, klienci podnosili również, że przy likwidacji szkody jako całkowitej nie udzielano im pomocy w zbyciu wraku samochodu za cenę ustaloną przez zakład ubezpieczeń przy obliczeniu odszkodowania.

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

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

W obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych zauważalną grupę stanowiły wnioski odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 454 wnioski (4,9%). Ich udział procentowy w ogólnej liczbie spraw był porównywalny do roku 2020 (5,1%). Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania, interpretacji zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia dotyczących zakresu odpowiedzialności oraz opóźnień w spełnieniu świadczenia.

Kolejną pozycję w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajęły wnioski dotyczące działalności Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego - łącznie 141 wniosków (1,6%). 116 wniosków (1,3%) dotyczyło nakładania opłat tytułem niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. oraz roszczeń regresowych. W takich przypadkach Rzecznik Finansowy nie ma możliwości prowadzenia czynności interwencyjnych, albowiem osoba, na którą Fundusz nałożył opłatę za niespełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia, nie jest klientem podmiotu rynku finansowego w rozumieniu definicji zawartej w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Niemniej tam, gdzie było to możliwe, Rzecznik starał się czynić ustalenia w zakładach ubezpieczeń, co do okoliczności spełnienia obowiązku

zawarcia umowy. Natomiast przyczyną 25 wniosków (0,3%) była odmowa uznania w całości lub w części zgłaszanych roszczeń odszkodowawczych.

W badanym okresie sprawozdawczym odnotowano 82 wnioski (0,9%) dotyczące roszczeń regresowych. Najliczniejsza grupa spraw dotyczyła sytuacji, w których kierującemu pojazdem stawiano zarzut zbiegnięcia z miejsca zdarzenia.

Pozostałe wnioski w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 33 wnioski (0,3%), ubezpieczeń assistance – 32 wnioski (0,3%), ubezpieczeń szyb samochodowych – 4 wnioski, ubezpieczeń Zielonej Karty - 2 wnioski oraz ubezpieczenia kosztów usunięcia awarii elementów pojazdu - 1 wniosek.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym niemal 1/3 wniosków o podjęcie interwencji dotyczyła nieprawidłowości w zakresie ubezpieczeń Działu I – 2 810 wniosków (30,2%). Najliczniejsza grupa wniosków odnosiła się do ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 1 757 wniosków (18,9%). Kolejne miejsca zajmowały wnioski dotyczące umów ubezpieczenia na życie – 571 wniosków (6,0%), umów ubezpieczenia na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – 465 wniosków (5,0%), wnioski odnoszące się do ubezpieczeń rentowych – 5 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczeń posagowych, zaopatrzenia dzieci – 5 wniosków (0,1%). Ponadto, 7 wniosków (0,1%) dotyczyło ubezpieczeń zawartych przed 1989 r. (tzw. „stary portfel”). Najczęściej podnoszone problemy w grupie ubezpieczeń na życie dotyczyły odmowy uznania odpowiedzialności (m.in. z uwagi na pozostawanie zdarzenia poza zakresem odpowiedzialności lub też na skutek zaistnienia okoliczności wyłączających odpowiedzialność), wysokości świadczenia – w tym mieściły się zarówno zarzuty dotyczące zaniżenia procentowego uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia, opłat związanych z obsługą umowy ubezpieczenia oraz jej rozwiązaniem przed terminem, na jaki została zawarta, czy wreszcie opieszałości w prowadzonym postępowaniu.

Kolejną, wyróżniającą się pod względem liczby wniosków grupę spraw w przedstawianym okresie sprawozdawczym stanowiły sprawy odnoszące się do problematyki ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej (zarówno dobrowolnych jak i obowiązkowych, jednakże z wyłączeniem OC p.p.m. i OC rolników). W tym obszarze wpłynęły – 1 222 wnioski (13,1%). W tej grupie spraw odnotowano 473 wnioski (5,0%) dotyczące OC z tytułu prowadzonej działalności, 270 wniosków (2,9%) dotyczących

OC zarządcy drogi, 193 wnioski (2,1%) odnoszące się do OC zarządcy nieruchomości, 128 wniosków (1,4%) dotyczących OC z tytułu wykonywanego zawodu, 117 wniosków (1,3%) dotyczących OC w życiu prywatnym, 39 wniosków (0,4%) w zakresie OC podmiotu leczniczego oraz 2 wnioski dotyczące roszczeń z OC statków powietrznych i morskich. W tej grupie spraw najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły odmowy wypłaty odszkodowania i ustalania odszkodowania w wysokości nieadekwatnej do rozmiaru szkody, a także kwestii związanych z interpretacją zakresu odpowiedzialności i będącą tego konsekwencją odmową uznania odpowiedzialności przez podmiot rynku finansowego.

Wśród wniosków otrzymanych w 2021 r., 722 (7,7%)<sup>7</sup> stanowiły wnioski dotyczące ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych. Ubezpieczenia mienia osób prywatnych dotyczyły —644 wnioski (6,9%), ubezpieczenia mienia przedsiębiorców – 59 wniosków (0,6%), ubezpieczenia assistance – 15 wniosków (0,2%) oraz ubezpieczenia cargo – 4 wnioski. Wzorem lat ubiegłych, najczęściej wnioski klientów odnosiły się do szkód wywołanych<sup>7</sup> zalaniem, pożarem i kradzieżą. Podnoszone zarzuty dotyczyły nieprawidłowości w ustalaniu wysokości szkody, a także kwestii związanych z interpretacją zakresu odpowiedzialności i będącą tego konsekwencją, odmową uznania odpowiedzialności przez podmiot rynku finansowego.

W okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 306 wniosków (3,3% ogólnej liczby spraw) odnoszących się do ubezpieczeń następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). W tym obszarze 72 wnioski (0,8% ogólnej liczby spraw) dotyczyły ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. Tak jak w latach ubiegłych, najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły odmowy przyznania świadczenia z powodu braku wystąpienia, w ocenie podmiotów rynku finansowego, przesłanki nieszczęśliwego wypadku tudzież jego trwałego następstwa, a także zaniżenia stopnia ustalonego trwałego uszczerbku na zdrowiu oraz zaniżenia samego świadczenia.

W 2021 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 268 wniosków (2,9%) dotyczących ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, tablety oraz inne urządzenia). Podobnie jak w latach ubiegłych, najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły odmowy uznania roszczenia przez podmiot rynku finansowego z uwagi na brak wystąpienia okoliczności objętych ochroną ubezpieczeniową, w szczególności, gdy

zdarzenie nie spełniało definicji nieszczęśliwego wypadku zawartej w ogólnych warunkach ubezpieczenia.

W okresie sprawozdawczym odnotowano 215 wniosków (2,3%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Najlichniesza grupa spraw z tego zakresu dotyczyła umów obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 88 wniosków (0,9%). W obszarze ubezpieczeń rolnych odnotowano również wnioski odnoszące się do ubezpieczeń upraw – 61 wniosków (0,6%), obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 35 wniosków (0,4%), ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych – 17 wniosków (0,2 %), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 8 wniosków (0,1 %) oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych – 6 wniosków (0,1%). Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem podmiotów rynku finansowego w grupie wniosków z zakresu ubezpieczeń rolnych dotyczyły w szczególności zaniżenia ustalonego odszkodowania, odmowy uznania odpowiedzialności oraz roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie, a także opieszale prowadzonego postępowania likwidacyjnego, co skutkowało nieterminowym zaspokojeniem roszczeń.

W 2021 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 210 wniosków (2,3%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych, w tym: ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 127 wniosków (1,4%), ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 36 wniosków (0,4%), ubezpieczenia NNW – 20 wniosków (0,2%), ubezpieczenia bagażu – 15 wniosków (0,2%), ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu – 6 wniosków (0,1%), ubezpieczenia assistance – 4 wnioski, ubezpieczenia kosztów leczenia dla cudzoziemców – 2 wnioski. Problematyka wniosków w tym obszarze dyktowana była w głównej mierze panującą w Polsce i na całym świecie pandemią COVID-19 i związanymi z nią obostrzeniami. Dlatego najczęściej pojawiającymi się sprawami były te związane z rezygnacją z podróży. W tej grupie wniosków zgłaszano również zarzuty dotyczące m.in. odmowy przyznania odszkodowania lub świadczenia motywowanej przez podmiot rynku finansowego pozostawania zdarzenia poza zakresem ochrony ubezpieczeniowej, wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia (wynikającego przede wszystkim wielokrotnie ze zbyt niskiej sumy ubezpieczenia), a także opieszłości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym.

W roku 2021, 18 wniosków (0,2%) dotyczyło działalności pośredników ubezpieczeniowych.

Pozostałe grupy wniosków odnoszących się do problematyki rynku ubezpieczeniowego nie przekroczyły 01,0% ogółu spraw kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r. Szczegółowe dane zawiera Tabela nr 1.3.

W okresie sprawozdawczym do Rzecznika Finansowego wpłynęło również 20 spraw zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu rynku emerytalnego.

Najwięcej wniosków dotyczyło kwestii związanych z członkostwem w otwartych funduszach emerytalnych - łącznie 11 spraw oraz oszczędzania na indywidualnych kontach emerytalnych i indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego – 8 wniosków. Jedna sprawa dotyczyła członkostwa w pracowniczym programie emerytalnym. We wnioskach proszono o informacje dotyczące procedur wypłaty środków zgromadzonych na rachunkach w OFE w przypadku śmierci członka funduszu lub rozwodu, 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 umownego ustalenia oprocentowania wpłaconych środków.

### **Zarzuty zawarte we wnioskach**

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

- odmowa uznania roszczenia – 4 430 wniosków (47,5%);
- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia (częściowa odmowa uznania roszczenia) – 2 879 wniosków (30,9%);
- sposób kształtowania taryf składek oraz zawartych w nich systemów zniżek i zwyżek (bonus/malus) zarówno w ubezpieczeniach obowiązkowych, jak i dobrowolnych; rozliczenia tytułem zwrotu niewykorzystanych części składek; wezwania do zapłaty składek powstałych na skutek ponownej kalkulacji oraz dodatkowo w ubezpieczeniach na życie kwestie związane z wysokością i zwrotem składki - 583 wnioski (6,3%);
- utrudnienia wglądu w akta szkodowe – 362 wnioski (3,9%);

- opieszale prowadzenie postępowań likwidacyjnych, co powodowało nieterminowe zaspokajania roszczeń – 309 wniosków (3,3%).

W odniesieniu do rynku emerytalnego najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły:

- podziału środków po śmierci członka OFE – 6 wniosków;
- oprocentowania środków - 4 wnioski;
- możliwości wypłaty środków zgromadzonych w OFE - 2 wnioski;
- podziału środków po rozwodzie - 2 wnioski.

Szczegółowe dane dotyczące zarzutów zawartych we wnioskach kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r. zawiera Tabela nr 1.4.

### **Tryb rozpatrywania wniosków i wynik interwencji**

Rzecznik Finansowy w 2021 r. podjął czynności interwencyjne w 4 790 sprawach (51,4% ogólnej liczby wniosków, które wpłynęły w roku sprawozdawczym). Podjęcie czynności interwencyjnych miało miejsce wówczas, gdy z otrzymanej od klienta dokumentacji wynikało, iż mogło dojść do naruszenia praw lub interesów osób, które Rzecznik reprezentuje. W wyjątkowych przypadkach, czynności interwencyjne podejmowane były również mimo braku stwierdzenia naruszenia warunków umowy ubezpieczenia. Dotyczyło to sytuacji, w których zachodziły uzasadnione powody do zastosowania wyjątkowego trybu rozpatrzenia roszczenia (na zasadzie kulancji). W ramach prowadzonych działań, Rzecznik Finansowy poddawał analizie wyjaśnienia i dokumenty przedstawiane przez podmioty rynku finansowego i w przypadku wątpliwości, bądź konieczności uzyskania dodatkowych wyjaśnień ponawiał wystąpienia. W wyniku podejmowanych czynności podmioty rynku finansowego bądź to uznawały zasadność interwencji Rzecznika, bądź też podtrzymywały stanowisko zajęte w postępowaniu reklamacyjnym, uzupełniając je dodatkowymi wyjaśnieniami. Postępowania interwencyjne były kończone w przypadku, gdy mimo przedstawienia przez Rzecznika argumentacji prawnej sformułowanej na podstawie zebranych informacji i dokumentów brak było widoków na zmianę dotychczasowego stanowiska podmiotu rynku finansowego, podmiot rynku finansowego uznawał zasadność interwencji i zmieniał stanowisko w całości lub w części, sprawa trafiała na drogę



postępowania sądowego, lub też, gdy na podstawie zebranego materiału sprawy Rzecznik uznał, że nie nastąpiło naruszenie praw lub interesów klienta.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy nie zdecydował się na podjęcie interwencji w 1 473 sprawach (15,8%). Główną przyczyną niepodjęcia interwencji były ustalenia, iż klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego – 564 wnioski (6,0%) lub wnioskodawca nie był klientem podmiotu rynku finansowego – 290 wniosków (3,1%). Rzecznik nie podejmował interwencji także w sprawach, w których klienci zwracali się jedynie o udzielenie wyjaśnień oraz w sprawach, w których analiza posiadanych dokumentów nie wskazywała na stwierdzenie naruszenia praw bądź interesów osób, które Rzecznik reprezentuje – 249 wniosków (2,7%). Rzecznik nie podejmował również interwencji w sprawach, które były kierowane jedynie do wiadomości Rzecznika (obok docelowego adresata) i jednocześnie z kontekstu pisma nie wynikało, że klient domaga się również aktywności Rzecznika – 112 wniosków (1,2%). W pozostałych przypadkach przyczyną niepodjęcia czynności było wycofanie wniosku przez klienta lub nieuzupełnienie jego braków w sposób pozwalający na analizę sprawy i podjęcie dalszych działań. Rzecznik w każdym przypadku odmowy podjęcia czynności wskazywał szczegółowe uzasadnienie swojego stanowiska, a także tam, gdzie to było możliwe, starał się ukierunkować klienta odnośnie sposobu dalszego postępowania w sprawie (np. wskazując właściwe instytucje ochrony), a tam, gdzie było to konieczne zwracał się o sprecyzowanie oczekiwań odnośnie zakresu czynności i kierunku działań, jakie Rzecznik Finansowy miałby podjąć w sprawie.

W okresie sprawozdawczym 3 052 sprawy (32,8%) pozostawały na etapie obsługi w zakresie czynności kancelaryjnych, analizy formalnej oraz merytorycznej pod kątem ustalenia kierunku dalszego procedowania.

Szczegółowe dane dotyczące trybu rozpatrywania wniosków zawiera Tabela nr 1.5.

W okresie sprawozdawczym w wyniku interwencji Rzecznika Finansowego podjętych w odniesieniu do wniosków otrzymanych w tym okresie, zakończyło się 3 695 postępowań. W odniesieniu do 838 wniosków nastąpiła zmiana stanowiska na korzyść klienta, co stanowi 22,7% wniosków, w których Rzecznik zakończył interwencję. Szczegółowe dane zawiera Tabela nr 1.6.

### **Liczba wniosków w podziale na poszczególne podmioty rynku finansowego**

Jak była o tym mowa na wstępie, do Biura Rzecznika Finansowego w 2021 r. wpłynęło łącznie 9 315 indywidualnych wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. W okresie sprawozdawczym odnotowano 9 295 wniosków odnoszących się do działalności podmiotów rynku ubezpieczeniowego, w tym 2 810 wniosków (30,2%) odnosiło się do nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku ubezpieczeniowego w obszarze ubezpieczeń Działu I. Zdecydowana większość wniosków odnosiła się do działalności krajowych zakładów ubezpieczeń – 2 766 spraw (Tabela nr 1.7). W odniesieniu do 20 spraw poruszone kwestie związane były z działalnością oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce, w 18 przypadkach sprawy odnosiły się do funkcjonowania zagranicznych podmiotów, a w 6 wnioskach brak było wskazania nazwy podmiotu, którego dotyczyła sprawa (Tabela nr 1.8) Szczegółowe dane dotyczące rozkładu liczby wniosków na poszczególne zakłady ubezpieczeń (krajowe oraz zagraniczne, w tym oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń) zawarte zostały w Tabelach nr 1.7 i 1.8. Dodatkowo w Tabeli 1.7 wskazano informacje o udziale procentowym w ogólnej liczbie wniosków oraz udziale w rynku każdego z wymienionych podmiotów za podstawę przyjmując składkę przypisaną brutto.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 6 460 wniosków (69,3%) dotyczących nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotów rynku ubezpieczeniowego w obszarze Działu II. W odniesieniu do działalności krajowych zakładów ubezpieczeń wymienionych w Tabeli nr 1.9 odnotowano 5 785 wniosków. Dane w tej Tabeli zawierają również informacje o udziale procentowym wniosków

odnoszących się do poszczególnych podmiotów w ogólnej liczbie wniosków oraz o udziale w rynku każdego z wymienionych podmiotów, za podstawę przyjmując składkę przypisaną brutto. Pozostałe wnioski dotyczyły działania oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń (110 wniosków,) zagranicznych zakładów ubezpieczeń (377 spraw), Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (147 wniosków), a w 12 przypadkach wnioski funkcjonowania podmiotów ustanowionych przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń jako reprezentant ds. roszczeń na terenie Polski niebędący zakładami ubezpieczeń. W 29 sprawach skarżący nie określili nazwy podmiotu, wobec którego działania wnosili zastrzeżenia i nazwa ta nie była możliwa do wyinterpretowania z załączonej dokumentacji (Tabela nr 1.10).

W okresie sprawozdawczym odnotowano też 20 wniosków odnoszących się do działalności podmiotów rynku emerytalnego. Szczegółowe dane zawiera Tabela nr 1.11.

### **2.1.2. Wnioski klientów podmiotów rynku bankowo – kapitałowego**

W 2021 r. wpłynęło 7 902 pisemne wnioski zgłoszone w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki rynku bankowo-kapitałowego.

Wśród powyższych wniosków 6 552 (82,9%) było kierowanych bezpośrednio przez wnioskodawców, natomiast 1 350 (17,1%) 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 6 372 dotyczyła działalności banków prowadzonych w formie spółek akcyjnych oraz banków spółdzielczych, natomiast 620 wniosków dotyczyło instytucji pożyczkowych a 173 firm leasingowych.

Biorąc pod uwagę przedmiot skarg klientów w przedstawionym okresie sprawozdawczym najwięcej, bo aż 4 345 wniosków skierowanych do Rzecznika Finansowego dotyczyło kredytów. Z czego 2 491 dotyczyło kredytu konsumenckiego, a 1 712 kredytu hipotecznego. Pozostałe kredyty były przedmiotem 142 wniosków. W następnej kolejności pod względem liczebności wnioski klientów związane były z rachunkiem bankowym (1 758) oraz kartą płatniczą (792).

W przypadku kredytów konsumenckich najczęściej zgłaszany problem dotyczył zwrotu środków z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu stanowiących całkowity koszt kredytu. Ponadto wnioskodawcy zgłaszali kwestie związane z brakiem 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 zgłaszali również zastrzeżenia odnośnie problemów związanych z uzyskaniem zwrotu środków pieniężnych stanowiących całkowity koszt kredytu konsumenckiego z tytułu jego wcześniejszej spłaty oraz sposobu ustalania marży oraz ponoszonych kosztów ubezpieczenia kredytu.

Znaczna liczba wniosków dotyczyła problemów związanych z rachunkiem bankowym, zwłaszcza rachunkiem rozliczeniowym. Najlichniesza grupa tych wniosków objęła nieautoryzowane transakcje płatnicze oraz pobierane opłaty w związku z prowadzeniem rachunku bankowego. Wnioskodawcy składali skargi w zakresie problemów związanych z zamknięciem rachunku bankowego.

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 (7 044) stanowiła prośbę o podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego. Natomiast 858 pism zostało przekazanych jedynie do wiadomości Rzecznika.

W większości spraw (5 004, co stanowi 63% ogólnej liczby wniosków) Rzecznik po dokonanej analizie wniosku podjął interwencję. W pozostałych przypadkach interwencja nie została podjęta między innymi z uwagi na braki formalne wniosku, czy brak właściwości Rzecznika Finansowego. W sytuacji niepodjęcia interwencji przez Rzecznika wnioskodawcy każdorazowo otrzymywali wyjaśnienia stanu prawnego, dokonane przez Rzecznika na podstawie informacji i dokumentów przedstawionych we wniosku. W przypadku nieuwzględnienia wniosku przez podmiot rynku finansowego Wnioskodawcy byli informowani o stwierdzonym bądź niestwierdzonym naruszeniu ich praw przez podmiot rynku finansowego oraz

przysługujących im prawach i środkach w celu możliwości podjęcia dalszych działań. Gdy w opinii Rzecznika, w ramach złożonego wniosku brakowało dokumentów mających istotny wpływ na sprawę, wysyłana była korespondencja do wnioskodawcy z prośbą o ich uzupełnienie. W sytuacji, gdy klient do dnia złożenia wniosku nie przeprowadził procedury reklamacyjnej z podmiotem rynku finansowego, wysyłana była prośba do klienta o dopełnienie tej formalności wraz z jednoczesną informacją odnośnie dalszych możliwości postępowania.

W przypadku 5 004 spraw, w których Rzecznik podjął działania, do podmiotu rynku finansowego kierowane było pismo z prośbą o ustosunkowanie się do zarzutów wnioskodawcy wraz z prośbą o przekazanie Rzecznikowi niezbędnych informacji, wyjaśnień i dokumentów. Podmiot rynku finansowego w odpowiedzi na interwencję Rzecznika uznawał jej zasadność bądź podtrzymywał dotychczas zajmowane stanowisko, uzupełniając je zazwyczaj dodatkowymi wyjaśnieniami. Eksperti 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 1 055 podjętych interwencji, przy czym 252 zakończyły się pozytywnie dla konsumenta.

### **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 ciężące na podmiotach obowiązki dotyczą przekazania Rzecznikowi żądanych dokumentów, informowania o podjętych działaniach lub zajęтым 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, obowiązku 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 bankowo-kapitałowego**

Analiza dokumentów zgromadzonych w sprawach klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego, w których Rzecznik Finansowy podjął interwencję, uprawdopodobniła, że niektóre z tych podmiotów mogły naruszyć przepisy ustawy o Rzeczniku Finansowym. W konsekwencji wszczęto z urzędu 3 postępowania administracyjne w przedmiocie możliwości nałożenia na podmiot rynku finansowego kary pieniężnej w wysokości do 100.000 zł w związku z podejrzeniem naruszenia art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Postępowania te pozostają w toku.

Rzecznik Finansowy w 2021 r. nałożył kary pieniężne za naruszenie obowiązków wynikających z art. 6 i 7, a także 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym, na dwa podmioty rynku finansowego, wobec których postępowanie administracyjne zostało wszczęte w 2020 r. Ukarane podmioty to: SKOK im. F. Stefczyka karą w wysokości 75.000 zł i mBank S.A. karą w wysokości 50.000 zł. Oba podmioty złożyły skargi do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego. Wyroki w tych sprawach jeszcze nie zapadły.

## **2.2. Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych**

### **2.2.1. Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego**

W 2021 r. udzielono łącznie 10 255 porad telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. Z zakresu ubezpieczeń gospodarczych odnotowano łącznie 9425 porad (91,9%), w tym 1225 porad z zakresu ubezpieczeń na życie (Dział

I) (11,9%) i 8200 porad odnoszących się do problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (Dział II) (80,0%). W ramach telefonicznego poradnictwa z zakresu rynku emerytalnego udzielono 234 porad (2,3%). Ponadto, w okresie sprawozdawczym przeprowadzono 596 rozmów, które pozostawały poza zakresem kompetencyjnym Rzecznika Finansowego (5,8% ogólnej liczby porad) (Tabela nr 1.12).

### **Tematyka porad**

Wzorem lat ubiegłych i podobnie jak miało to miejsce w odniesieniu do wniosków o podjęcie interwencji przez Rzecznika Finansowego, najliczniejsza grupa rozmów dotyczyła problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 5361 (52,3%). W tym obszarze dominowały rozmowy dotyczące zagadnień związanych z obowiązkowym ubezpieczeniem OC p.p.m. (4696 połączeń – 45,8%). Rozmowy te w szczególności dotyczyły kwestii związanych z likwidacją szkód, wysokości przyznanego odszkodowania, odmowy uznania odpowiedzialności, sposobu dalszego postępowania w sprawie czy opieszałości w procesie likwidacji szkody, a także interpretacji przepisów ubezpieczeniowych oraz procedur ubezpieczeniowych. W odniesieniu do ubezpieczenia OC p.p.m. rozmówcy najczęściej zgłaszali uwagi dotyczące zaniżania odszkodowania z tytułu najmu pojazdu zastępczego, trudności w uzyskaniu pełnego odszkodowania wskutek likwidacji szkody metodą szkody całkowitej (poprzez zaniżanie wartości pojazdu w stanie sprzed szkody, przy jednoczesnym zawyżaniu wartości wraku/pozostałości), czy też nieprawidłowości w ustalaniu kosztów naprawy i zakresu naprawy pojazdu przy szkodzie częściowej. Udzielane porady dotyczyły m.in. kwestii jakości części zamiennych używanych do naprawy pojazdu, amortyzacji części i innych materiałów użytych do naprawy, problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu oraz stawek za roboczogodziny, czy uwzględniania w wartości odszkodowania podatku VAT.

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

W obszarze porad z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych zauważalną grupę stanowiły również pytania odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 602 (5,9%).



Najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły wysokości przyznanego odszkodowania, interpretacji zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia oraz opieszale prowadzonego postępowania likwidacyjnego. Pozostałe rozmowy w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń assistance – 40 porad (0,4%), ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 16 rozmów (0,1%) oraz ubezpieczenia Zielonej Karty – 7 porad (0,1%).

Wśród udzielonych porad telefonicznych, 1225 połączeń (11,9%) dotyczyło ubezpieczeń na życie (Dział I). Najlichniesza grupa rozmów z tego zakresu dotyczyła ubezpieczeń na życie – 673 rozmowy (6,6%), ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 387 porad (3,8% ogólnej liczby porad). Kolejne miejsce zajmowały porady dotyczące ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – 156 rozmów (1,5% ogólnej liczby porad). Niewielki udział w rozmowach telefonicznych prowadzonych w ramach poradnictwa miały natomiast te, dotyczące ubezpieczeń rentowych czy posagowych (zaopatrzenia dzieci). Wzorem lat ubiegłych, najczęściej podnoszone w rozmowach zagadnienia dotyczyły odmowy wypłaty świadczenia, sporów co do wysokości przyznanego świadczenia (wynikających często z zaniżania ustalonego procentowego uszczerbku na zdrowiu), prośby o udzielenie wskazówek co do dalszego prowadzenia sprawy, interpretacji przepisów ubezpieczeniowych oraz procedur ubezpieczeniowych. Znaczna grupa porad odnosiła się do ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, a tu przedmiotem pytań były zwłaszcza kwestie związane z potrąceniami dokonywanymi w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy i wpływającymi na utratę części zgromadzonych środków (opłaty likwidacyjne, dystrybucyjne alokacyjne). Otrzymano również 2 pytania dotyczące ubezpieczeń na życie zawartych przed 1989 r. (tzw. „stary portfel”).

Istotny udział w ogólnej liczbie udzielonych porad (1037 – 10,1%) miała tematyka odnosząca się do ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż ubezpieczenie OC p.p.m., OC rolników i OC w turystyce. W tym obszarze udzielono 325 porad (3,2%) odnoszących się do problematyki OC z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, 247 porad dotyczących OC zarządcy drogi (2,4%), 167 porad z zakresu OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości (1,6%), 134 porady dotyczące OC w życiu prywatnym (1,3%), 51 porad odnoszących się do problematyki OC z tytułu wykonywanego zawodu (0,5%), 44 porady dotyczyły OC lekarzy/szpitali (0,4%) oraz

odnotowano 22 porady z zakresu OC przewoźnika (0,2%). 47 porad dotyczyło pozostałych ubezpieczeń OC (0,5%). Rozmowy te dotyczyły w szczególności kwestii odmowy uznania odpowiedzialności z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy, wysokości przyznanego odszkodowania oraz sposobu postępowania na etapie zgłoszenia szkody i dochodzenia roszczeń.

W okresie sprawozdawczym zauważalną grupę stanowiły porady odnoszące się do ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem oraz od ognia i innych zdarzeń losowych. Rozmów z tego zakresu odnotowano łącznie 941 (9,2%). W tym obszarze dominowały porady dotyczące ubezpieczenia mieszkania/domu – 534 (5,2%) oraz ubezpieczenia mienia ruchomego – 391 (3,8%). Pozostałe rozmowy odnosiły się do ubezpieczenia assistance – 8, ubezpieczenia mienia w transporcie – 6 i ubezpieczenia maszyn – 2. W rozmowach z tego zakresu poruszane były kwestie ograniczeń odpowiedzialności podmiotów rynku finansowego wynikających z treści ogólnych warunków ubezpieczenia skutkujących odmową wypłaty odszkodowania, wypłatą odszkodowania nieadekwatnego do rozmiaru poniesionej szkody oraz kierunku dalszych działań w celu uzyskania odpowiedniego odszkodowania.

Kolejną grupę porad stanowiły rozmowy dotyczące ubezpieczeń NNW – 215 (2,1%). W tym obszarze odnotowano 47 (0,5%) rozmów dotyczących problematyki ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. W rozmowach dotyczących ubezpieczeń NNW poruszane były kwestie związane w szczególności z odmową uznania odpowiedzialności i zbyt niskich świadczeń z uwagi na ograniczony zakres ochrony i niskie sumy ubezpieczenia wynikające z zawartych umów ubezpieczenia.

W 2021 r. przeprowadzono 158 (1,5%) rozmów odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych. Najwięcej porad z tego obszaru dotyczyło ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 97 (1,0%), ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 23 (0,2%), ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego – 18 (0,2%), ubezpieczenia turystycznego z opcją NNW – 17 (0,1%) oraz ubezpieczenia OC – 3. Rozmowy te dotyczyły w szczególności odmowy uznania odpowiedzialności z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy oraz zawierały prośbę o ukierunkowanie co do dalszego prowadzenia sprawy.

W okresie sprawozdawczym odnotowano 106 porad (1,0% ogólnej liczby porad) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Wzorem lat ubiegłych najliczniejszą grupę stanowiły porady odnoszące się do obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 38 (0,4%).

Kolejne miejsca w obszarze ubezpieczeń rolnych zajmowały rozmowy dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 36 (0,3%), ubezpieczenia upraw – 22 (0,2%), dobrowolnego ubezpieczenia mienia w gospodarstwie rolnym – 7 (0,1%), ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym – 2 oraz ubezpieczenia maszyn rolniczych – 1 porada. Również w tym segmencie rozmowy koncentrowały się na problemach związanych z uzyskaniem odszkodowania lub też zaniżeniem jego wysokości.

Pozostałe porady nie przekroczyły 1% ich ogólnej liczby. Szczegółowe dane dotyczące tematyki udzielanych porad zawiera Tabela nr 1.13.).

### **Problemy występujące w rozmowach telefonicznych**

W okresie sprawozdawczym w przeprowadzonych rozmowach telefonicznych dominowały pytania zawarte w poniższych grupach problemów:

1. oddalenie roszczenia zgłaszanego z tytułu umowy ubezpieczenia – 2377 rozmów (23,8%);
2. spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 2113 rozmów (20,6%);
3. prośba o ukierunkowanie w działaniu np. odnośnie sposobu postępowania w przypadku powstania szkody, katalogu przysługujących roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia, czy prowadzonego postępowania reklamacyjnego – 1042 rozmowy (10,2%);
4. procedury ubezpieczeniowe – 1006 rozmów (9,8%);
5. interpretacja przepisów ubezpieczeniowych – 628 rozmów (6,1%);
6. sposób naliczania, wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki – 574 rozmowy (5,6%);
7. opieszałość w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym – 554 rozmowy (5,3%);
8. regres ubezpieczeniowy – 197 rozmów (1,9%);
9. problem z rozwiązaniem umowy – 140 rozmów (1,4%);
10. podwójne ubezpieczenie – 130 rozmów (1,3%);
11. odmowa lub utrudnienia w zakresie wglądu w akta sprawy – 109 rozmów (1,0%).

W przypadku 669 rozmów (6,6%) wystąpiły inne problemy niż wyżej wymienione.

W 2021 r. w ramach telefonicznego poradnictwa z zakresu rynku emerytalnego udzielono 234 porad, co stanowiło 2,3% ogólnej liczby wszystkich połączeń obsługiwanych przez Wydział Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego. Większość z nich była związana z członkostwem w OFE. Kolejne poruszane kwestie dotyczyły problematyki IKE i IKZE oraz ubezpieczeń społecznych objętych właściwością Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Podobnie jak w poprzednich latach, w okresie sprawozdawczym dominowały kwestie związane z dziedziczeniem zgromadzonych środków po śmierci członka otwartego funduszu emerytalnego oraz podział zgromadzonych środków w związku z rozwodem. Kolejny obszar rozmów stanowiły porady związane z wypłatą środków z IKE/IKZE oraz dotyczące zwrotów z IKE/IKZE. W trakcie rozmów sygnalizowano niejednoznaczność ustalenia oprocentowania środków, podnoszono kwestię niezadowolających wyników inwestycji, zwłokę w księgowaniu wpłaty na IKZE, czy też fakt udzielenia nierzetelnych informacji przed zawarciem umowy

θ.

### **2.2.2 Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego.**

Eksperckie dyżury telefoniczne realizowane w ramach działalności edukacyjnej i informacyjnej Rzecznika Finansowego są cenioną bezpłatną formą pomocy i doradztwa z zakresu problemów również na rynku bankowo-kapitałowym. Telefoniczna forma kontaktu daje osobom poszukującym możliwości szybkiego uzyskania informacji lub porady, zarówno o charakterze ogólnym, jak i szczegółowym. Klienci mogą uzyskać informacje o obowiązującym stanie prawnym, przykładowe orzeczenia sądów, wskazówki, wyjaśnienia i odpowiedzi na poruszane w rozmowie kwestie, a także ukierunkowanie, co do dalszych możliwości i sposobów postępowania. Warto też wspomnieć, że napływające drogą telefoniczną sygnały od klientów są źródłem wiedzy dla Rzecznika Finansowego o funkcjonowaniu rynku bankowo-kapitałowego. Pozwalają na wczesne dostrzeżenie nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego, a także zainicjowanie innych działań Rzecznika.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r. przeprowadzono łącznie 7047 rozmów telefonicznych. Wśród nich największą liczbę stanowiły pytania klientów dotyczące rachunków bankowych, kredytów konsumenckich i kredytów hipotecznych. W zakresie rachunków bankowych największą liczbę stanowiły problemy związane z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi, utrudnionym dostępem do informacji dla spadkobiercy, blokadą środków na rachunku, opłatami i błędnym przelewem. W ramach pytań dotyczących kredytów konsumenckich problemy dotyczyły zagadnień związanych z wcześniejszą spłatą kredytu, wysokością naliczanych prowizji, opłat, odsetek, niezgodnością salda zadłużenia po rozliczeniu kredytu, działaniami windykacyjnymi i komorniczymi, sprzedażą wierzytelności. W zakresie kredytów hipotecznych klienci pytali głównie o niedozwolone postanowienia umowne, wcześniejszą spłatę kredytu, wysokość naliczanych odsetek, opłat i prowizji.

W pozostałym zakresie rozmowy dotyczyły kart kredytowych i debetowych, lokat i rachunków oszczędnościowych, papierów wartościowych, leasingu, funduszy inwestycyjnych, zagadnień związanych z bankomatem, wpłatomatem, kredytem inwestycyjnym, rynkiem Forex, kredytem obrotowym, ubezpieczeniami na życie z ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego.

Klienci pytali również o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa sądowego, procedurę postępowania przed Rzecznikiem, w tym jak złożyć wniosek o podjęcie interwencji czy wydanie istotnego poglądu, jakie dokumenty przesać bądź dosłać do złożonego już wniosku oraz zapytania o kompetencje Rzecznika. Niejednokrotnie zgłaszano również zastrzeżenia wobec innych podmiotów, nie objętych kompetencjami Rzecznika Finansowego.

W związku z pandemią COVID-19 tak jak w ubiegłym roku działała dodatkowo specjalna infolinia, 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 SARS-CoV-2. W ramach pytań dominowała problematyka tzw. „wakacji kredytowych” oraz blokady środków na rachunku.

Problematyka rozmów szczegółowo opisana została w załączonej do sprawozdania Tabeli 2.6.

### **2.3. Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną**

### 2.3.1. Informacje w sprawach rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2021 r. wpłynęło 3487 pytań o poradę mailową. Wzorem lat ubiegłych zdecydowana większość - 3301 zapytań (94,6%) dotyczyła spraw z zakresu rynku ubezpieczeniowego, natomiast 86 wystąpień (2,5% ogólnej liczby porad) dotyczyło rynku emerytalnego. W okresie sprawozdawczym 100 zapytań (2,9% ogólnej liczby porad) pozostawało poza zakresem kompetencji Rzecznika Finansowego. Statystykę zapytań przekazywanych drogą elektroniczną przedstawiono w załączniku do sprawozdania (Tabela nr 1.14).

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

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

Wzorem lat ubiegłych drugą pod względem liczebności grupę stanowiły zapytania dotyczące ubezpieczeń na życie. W tym obszarze najczęściej spotykanymi problemami była odmowa wypłaty świadczenia, kwestie dotyczące prawidłowego określenia wysokości trwałego uszczerbku na zdrowiu, czy też rozwiązania, przed

terminem w niej przewidzianym, umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym i związanych z tym opłat.

Kolejną kategorię stanowiły zapytania z zakresu ubezpieczeń majątkowych. Porady z tego zakresu odnosiły się najczęściej do ubezpieczenia mieszkań oraz 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). Zapytania z tego obszaru dotyczyły w szczególności odmowy wypłaty odszkodowania, sposobu likwidacji szkody w przypadku zalania mieszkania czy domu, a także nieprawidłowo wykonanej usługi naprawy sprzętu elektronicznego. Mniejszą grupę stanowiły pytania dotyczące umów ubezpieczenia OC innych niż obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m. W tej grupie porad należy wskazać na częste zapytania dotyczące odpowiedzialności cywilnej zarządcy drogi, przedsiębiorcy oraz zarządcy nieruchomości. Najczęściej zgłaszanym problemem było uchylanie się od wypłaty odszkodowań ze względu na brak potwierdzenia odpowiedzialności sprawcy szkody. Wśród zapytań dotyczących ubezpieczeń turystycznych najczęściej pojawiały się pytania dotyczące zwrotu kosztów rezygnacji z podróży. Zapytania te miały wielokrotnie związek z pandemią COVID –19, wskutek której wielu klientów było zmuszonych do rezygnacji w imprezie turystycznej. W ramach umów ubezpieczenia NNW najczęściej pojawiały się pytania z zakresu grupowych umów ubezpieczenia NNW oraz NNW dzieci i młodzieży szkolnej i akademickiej.

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

### **2.3.2 Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego**

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

Za pośrednictwem poczty elektronicznej wpłynęło do Rzecznika 2084 zapytań. Największą liczbę zapytań przekazywanych w formie elektronicznej przesłali klienci banków, instytucji pożyczkowych, platform inwestycyjnych, firm inwestycyjnych i firm windykacyjnych. Pod względem problematyki, pytania przekazywane do Rzecznika w formie elektronicznej dotyczyły najczęściej rachunku bankowego, kredytu konsumenckiego i kredytu hipotecznego. Najwięcej wątpliwości w zakresie rachunku bankowego budziły zagadnienia dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych, błędnych przelewów, blokad środków na rachunku, w tym zajęć komorniczych rachunku, działań windykacyjnych, odmów udzielania spadkobiercom informacji o saldzie rachunku spadkodawcy oraz opłat za prowadzenie rachunku. Drugie miejsce pod względem liczebności zapytań internautów zajął problem związany z kredytami konsumenckimi, zwłaszcza zagadnienia dotyczące wcześniejszej spłaty kredytu. W zakresie kredytu konsumenckiego pojawiły się również pytania dotyczące wyłudzenia kredytu, nadmiernego zadłużenia i trudności w spłacie, działań windykacyjne, egzekucji komorniczej, restrukturyzacji kredytu, naliczonych opłat, prowizji i ubezpieczeń, a także postępowań spadkowych. Pytania klientów dotyczyły także kwestii związanych z kredytami hipotecznymi. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące wcześniejszej spłaty kredytu, analizy umowy pod względem zawartych w niej niedozwolonych postanowień umownych, nadmiernego zadłużenia i trudności w spłacie kredytu, decyzji kredytowych, wysokich kosztów kredytu, braku wydania przez podmiot zaświadczeń czy innych dokumentów, wezwań do zapłaty opłaty za korzystanie z kapitału. Konsumenci zgłaszali



także problemy związane z inwestycjami w fundusze inwestycyjne oraz inwestycjami na „rynku Forex”. Dotyczyły one głównie missellingu w związku z ofertami sprzedaży, wysokością strat ponoszonych przez klientów w wyniku inwestycji środków, trudności z odzyskaniem wpłaconych środków. Pojawiły się także pytania z zakresu dziedziczenia jednostek czy zniżania wartości jednostek funduszy. Pytania klientów dotyczyły także problemów związanych z korzystaniem z kart debetowych i kredytowych tj. nieautoryzowanych transakcji płatniczych przy jej użyciu oraz zapytań dotyczących procedury reklamacyjnej chargeback, blokady środków na karcie płatniczej, naliczaniem opłat. Wątpliwości klientów budziły także zagadnienia związane z papierami wartościowymi (akcje, obligacje, certyfikaty inwestycyjne). Dotyczyły one wysokości strat ponoszonych przez klientów, wprowadzenia w błąd co do ponoszonego ryzyka, analizy dokumentów, zapytań o dematerializację akcji czy kwestie dziedziczenia po spadkodawcy. Klienci pytali także o kwestie związane z leasingiem pojazdów, w tym ponoszonych opłat, ubezpieczeń, możliwości rozłożenia zadłużenia na raty czy wykupu pojazdu z leasingu. Pojedyncze pytania dotyczyły kwestii i zagadnień związanych z problemami występującymi w związku z korzystaniem z bankomatów, wpłatomatów, kredytami firmowymi, rozliczeń kryptowalutami, ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, książeczek mieszkaniowych, lokat, 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 pandemią COVID-19 jak w ubiegłym roku, działała także specjalna skrzynka mailowa, na którą można było zgłaszać informacje dotyczące zastrzeżeń co do działalności instytucji finansowych. W ramach udzielanych porad Rzecznik otrzymywał najwięcej zgłoszeń dotyczących odroczenia spłaty kredytu tj. tzw. “wakacji kredytowych” oraz blokady środków na rachunku bankowym.

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

#### **3.1 Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów**

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

- ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2022 r., poz. 187) (dalej: 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) (dalej jako: Rozporządzenie) – przepisy wykonawcze wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 43 ustawy o Rzeczniku Finansowym,
- ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) – w zakresie nieuregulowanym w rozdziale 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym zgodnie z art. 35a ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym (dalej: Ustawa ADR),
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

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

W roku 2021 wpłynęło 1974 wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów.

Podział wniosków ze względu na sektory prezentuje się następująco:

- spory z podmiotami z obszaru ubezpieczeniowego – 1295;
- spory z obszaru rynku bankowo-kapitałowego – 679.

W roku 2021 w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów nadal powadzone były sprawy zainicjowane wnioskami z lat 2017 - 2019, 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, zwłaszcza z uwagi na podejmowane czynności z uwzględnieniem trwającej pandemii COVID-19. Dotyczy to zarówno zaangażowania po stronie pracowników odpowiadających za merytoryczną obsługę spraw, jak i obsługę administracyjną.

Liczba korespondencji wychodzącej z Wydziału wyniosła przeszło 23 300, choć było to znacznie mniej niż w roku 2020 (33 500 sztuk). Znakomitą większość, bo aż 83 % pism wysłano pocztą tradycyjną, a pozostałą część za pośrednictwem platformy ePUAP i drogą mailową. W ramach wydziałowej infolinii obsłużono 3356 połączeń od klientów.

Na koniec roku 2021 ogólna liczba osób zatrudnionych w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów zmniejszyła się w stosunku do roku 2020 z 29 do 22 osób, co było spowodowane zakończeniem współpracy z częścią osób upoważnionych do prowadzenia postępowań na podstawie terminowych umów cywilnoprawnych.

Zmiany zaobserwowane w roku 2021 zarówno w liczbie wpływających wniosków, jak i ich tematyce, stanowiące odwrócenie tendencji obserwowanej w latach poprzednich, powodują, że przewidywanie co do liczby i udziału spraw z obu głównych segmentów rynku finansowego (ubezpieczeniowo – emerytalnego i bankowo – kapitałowego) jest utrudnione. Powoduje to również trudność w zakresie prowadzenia polityki kadrowej zwłaszcza w odniesieniu do grupy pracowników upoważnionych do prowadzenia

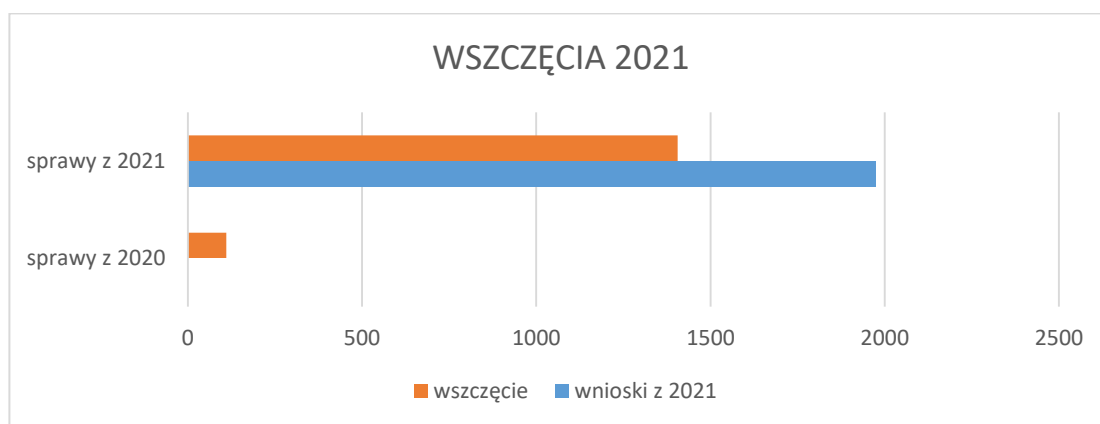
postępowań polubownych, mając na uwadze optymalizowanie procesów i skrócenie czasu trwania postępowań.

### 3.3 Informacje dotyczące wpływających wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu

W tej części sprawozdania za rok 2021 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 2021 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 1974 wnioski o rozwiązanie sporu klienta podmiotu rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, co stanowi spadek o 355 spraw, tj. 15%, w porównaniu do roku 2020.

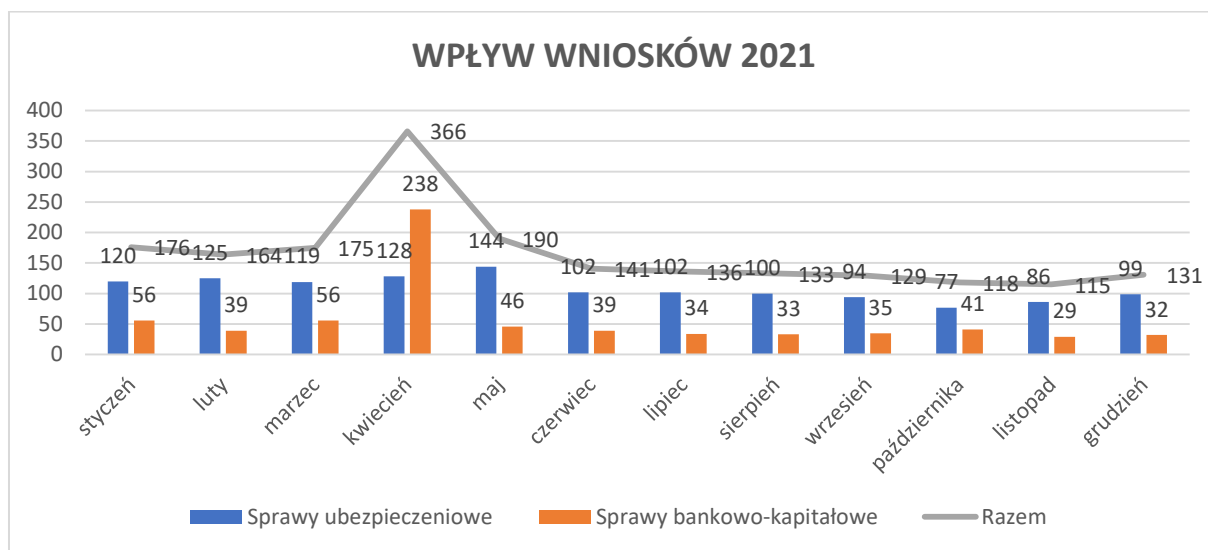


Rzecznik w 2021 r. wszczął łącznie 1560 pozasądowych postępowań mających na celu rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, w tym 110 postępowań to sprawy z wniosków złożonych w 2020 r. i 1450 spraw z wniosków zarejestrowanych w 2021 r., co stanowi 73% wszystkich wniosków.

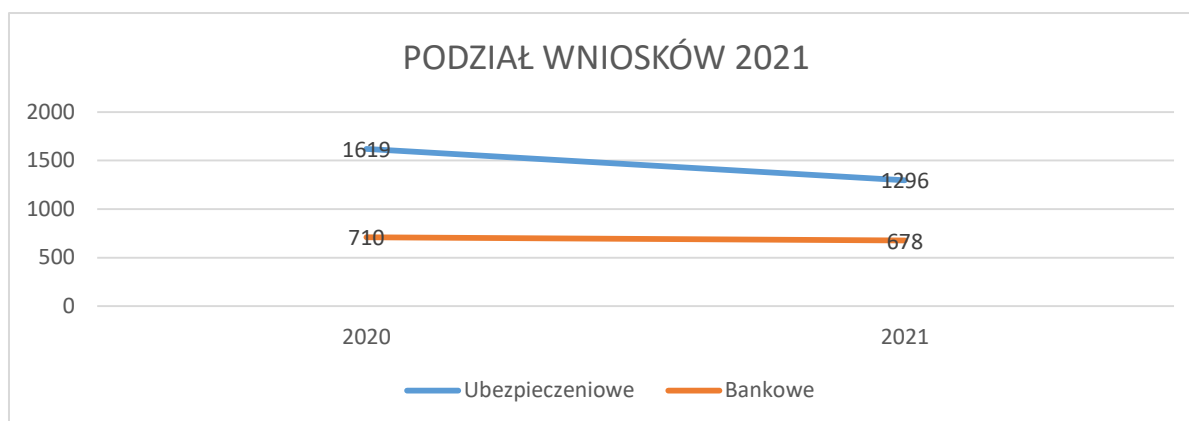
W pozostałych 17% sprawach zawarte są wnioski pozostawione bez rozpoznania lub w których odmówiono wszczęcia postępowania oraz sprawy przekazane do innego

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 2021 można zauważyć, że w pierwszej połowie roku wpływ wniosków był wyższy. Począwszy od drugiego półrocza liczba wniosków spadła i w kolejnych miesiącach kształtowała się poniżej średniej rocznej, która w roku sprawozdawczym wyniosła 164 wnioski miesięcznie.



Powyższe dane, podobnie jak w roku 2020 wskazują na znaczną przewagę wpływu wniosków dotyczących sektora ubezpieczeń (1295) nad wnioskami z zakresu tematyki bankowo-kapitałowej (679 spraw). W roku sprawozdawczym wnioski o tematyce ubezpieczeniowej stanowiły 66% 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.

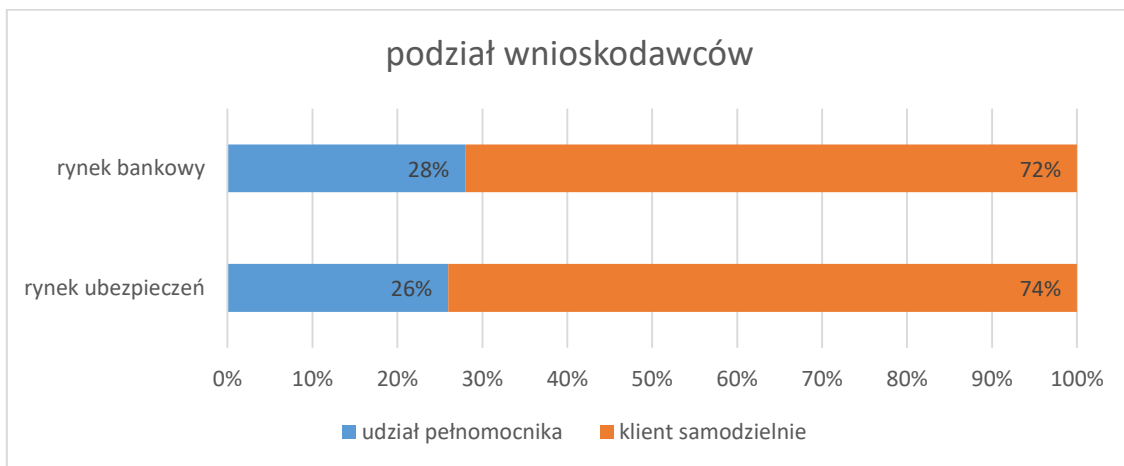


W opinii Rzecznika Finansowego ten stan rzeczy jest konsekwencją kilku czynników. Przede wszystkim można zaobserwować spadek zainteresowania polubowną formą rozwiązywania sporów klientów w sprawach, w których orzecznictwo sądowe przejawia tendencje prokonsumenckie, natomiast nastawienie podmiotów rynku finansowego do pozasądowych sposobów rozwiązania w istotny sposób się nie zmienia, np. można wskazać tendencje orzecznicze w sprawach kredytów frankowych. Na spadek liczby wniosków ma z pewnością również wpływ sytuacja epidemiczna i związane z tym ograniczenia i zmiany w organizacji życia społecznego. Obowiązujące ograniczenia przemieszczania się oraz w sferze życia społecznego, w tym 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 polubownym klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub przez pełnomocnika. W 2021 r. pełnomocnicy wystąpili w 27% wszystkich spraw z wniosków o postępowanie polubowne, co w porównaniu do poprzedniego roku stanowiło spadek o 3%.

Udział pełnomocników w sprawach dotyczących usług rynku bankowo-kapitałowego w poprzednich latach był wysoki, gdyż utrzymywał na poziomie ok. 45%, natomiast w ubiegłym roku wyniósł 28%. W 72% spraw klienci działali samodzielnie. Bardzo podobnie było w postępowaniach z udziałem podmiotów sektora ubezpieczeniowego, gdzie odpowiednio 26% klientów skorzystało z pomocy pełnomocnika zaś 74% tych

postępowań było prowadzone bezpośrednio przez klientów. Udział pełnomocników w tych sprawach utrzymuje się od kilku lat na zbliżonym poziomie.



### 3.3.2 Sprawy zakończone

Poniżej przedstawiono dane dotyczące ilości spraw zakończonych w 2021 r., a także sposobów, w jaki poszczególne sprawy zostały zakończone.

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

1. Odmowa rozpatrzenia sporu - art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym wymienia przypadki, kiedy Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu, tj. gdy: jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika; klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym; wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwość dla podmiotu rynku finansowego; sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, przez sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd; rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika; klient nie uiścił opłaty, o której mowa w art. 38 ust. 1, i nie został z niej zwolniony.
2. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania (§7 ust. 3, 4 i 5 Rozporządzenia);
3. Osiągnięcie przez strony porozumienia, np. zawarcie ugody (art. 41 ustawy o Rzeczniku Finansowym);

4. Sporządzenie opinii w przypadku nieosiągnięcia przez strony porozumienia (art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym);

5. Zakończenie postępowania (§15 Rozporządzenia).

Należy wskazać, że w każdym przypadku merytorycznego zakończenia postępowania, np. przy osiągnięciu przez strony porozumienia albo w przypadku jego braku (odpowiednio wyżej wymienione pkt 3 i 4), Rzecznik Finansowy sporządza protokół, w którym zawiera informacje o czasie i miejscu przeprowadzenia danego postępowania, dane stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie jego zakończenia. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia. Protokół jest dokumentem urzędowym.

W 2021 r. z powyższych tytułów zakończono w sumie 2992 sprawy, co stanowi 22% mniej zakończonych spraw niż w roku 2020 (3858 spraw). W tej liczbie zawierają się sprawy z wniosków skierowanych jeszcze w latach 2017 - 2020 oraz 2021 i tak: z 2017 r.- 58 spraw, 2018 r. – 374 sprawy, z 2019 r. - 651 spraw, z 2020 r. – 1336 spraw, a z 2021 r. – 573 sprawy.

Przechodząc do szczegółowych danych statystycznych należy wskazać, że 1955 spraw zostało zakończonych sporządzeniem opinii, co stanowi 65 % wszystkich zakończonych spraw i jest o 7% wartością niższą niż w roku 2020, kiedy to opiniami zakończono 72% wszystkich spraw.

W ponad 13% wszystkich spraw zakończonych w 2021 r., tj. w 390 sprawach między stronami doszło do zawarcia porozumienia. Liczba spraw zakończonych polubownie jest ponownie wyższa niż w roku 2020 (375 spraw). Wymaga jednak podkreślenia, że w roku 2021 liczba spraw z udziałem podmiotów rynku bankowo-kapitałowego, w których strony zakończyły spór polubownie była na niższym poziomie i wyniosła 83 sprawy, przy 96 w roku 2020.

Dane dotyczące udziału postępowań zakończonych zawarciem porozumienia w ogólnej liczbie zakończonych postępowań trzeba jednak interpretować mając na względzie, że w roku sprawozdawczym niemal 22%, tj. 647 spraw zakończyło się bez ich merytorycznego rozpoznania, a więc albo na etapie wstępnym, albo poprzez zakończenie postępowania na podstawie §15 Rozporządzenia. Gdyby odnosić stosunek spraw zakończonych porozumieniem jedynie do liczby spraw zakończonych merytorycznie, a więc zgodnie art. 40 i 41 ustawy o Rzeczniku Finansowym, których

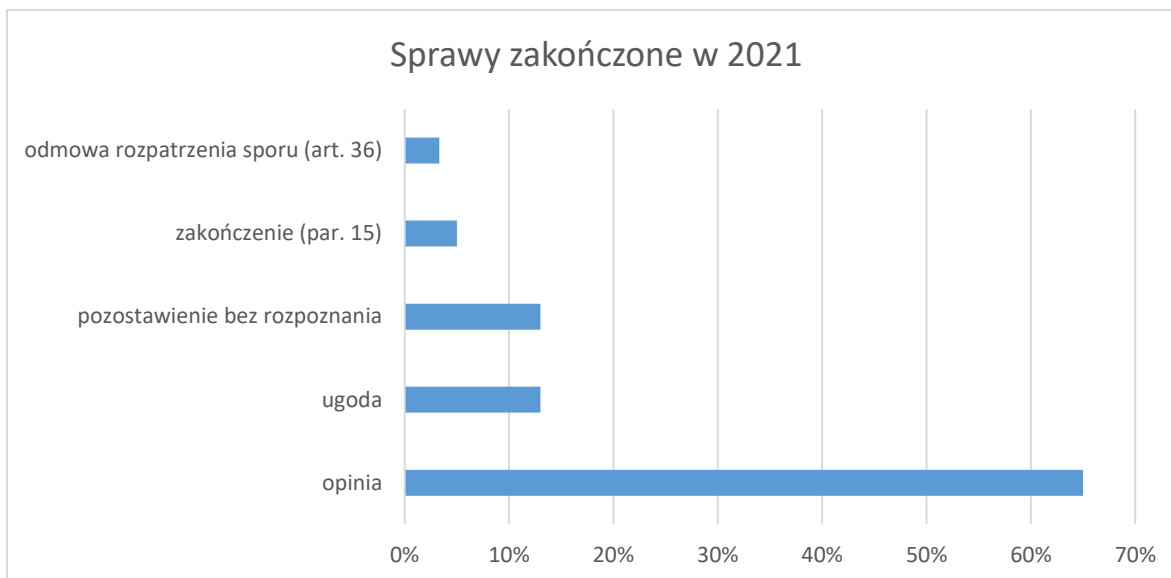


liczba wyniosła 2345, ich procentowy udział w tej liczbie wynosiłby już niespełna 17%. Oceniając efektywność postępowania pozasądowego jedynie przez pryzmat liczby spraw zakończonych polubownie (co jednak jest rozumowaniem błędnym i nieuwzględniającym wszystkich korzyści płynących dla stron z tego postępowania), 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, z wyjątkiem postępowania przed Arbitrem Bankowym. Innymi słowy, należy przyjąć, że przy Rzeczniku Finansowym toczą się postępowania, które przed innym podmiotem ADR nigdy by nie zawisły ze względu na brak zgody obu stron na przeprowadzenie takiego postępowania. Jak już jednak wyżej wspomniano, 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 406, czyli niemal 14%. 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 zakończyły się 954 sprawy, czyli nieco ponad 3%.

Z uwagi na przesłanki określone w §15 Rozporządzenia zakończyło się 146 spraw, czyli prawie 5%.



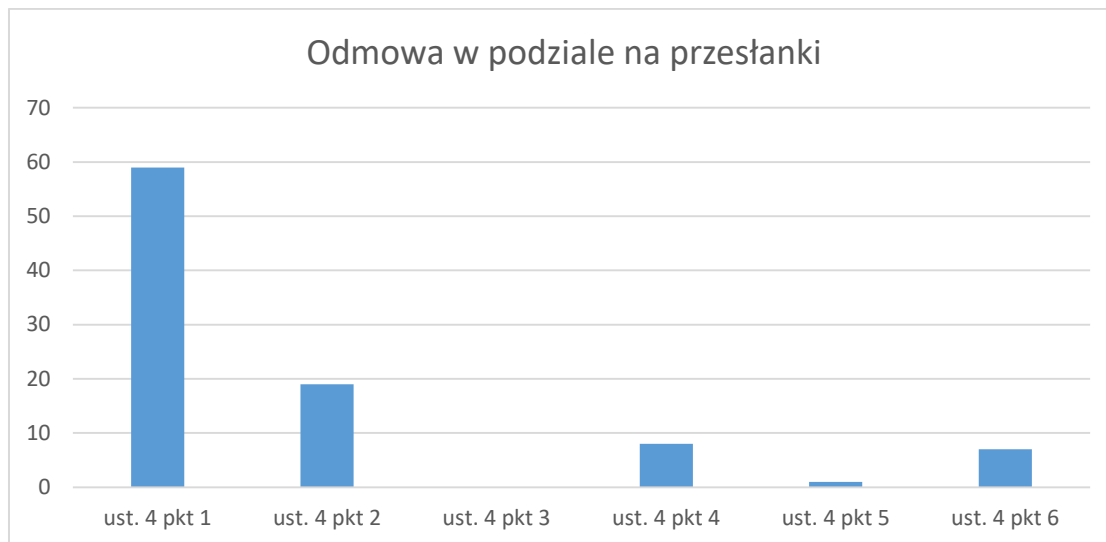
W podziale na przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 stawy o Rzeczniku Finansowym) dominowała przesłanka odmowy z uwagi na okoliczność, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika. Było to 60 spraw (63% przypadków odmów). Najczęściej miało to miejsce 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 19 odmów, co daje 20% w ogólnej liczbie spraw, w których odmówiono rozpatrzenia wniosku.

Z kolei w 8 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 7 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.

W jednej sprawie Rzecznik odmówił wszczęcia postępowania ze względu na uciążliwość dla samego Rzecznika. Było to 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 78% spraw (2 345).

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 2021 r.**

<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Wartość w złotych</b>	<b>Średnia wartość w złotych</b>
<b>Wartość zgłoszonych roszczeń</b>	7 526 035 zł	20 451 zł
<b>Wartość porozumień/ugód</b>	3 575 570 zł	10 015 zł

**Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2021 r. w podziale na segmenty rynku**

<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Wartość w złotych</b>	<b>Wartość porozumień/ugód</b>
<b>Usługi ubezpieczeniowe</b>	6 629 070 zł	3 221 568 zł
<b>Usługi rynku bankowo-kapitałowego</b>	896 965 zł	354 000 zł

Wartym podkreślenia jest również to, że w 2021 r. zawarto 83 porozumienia w sprawach z sektora rynku kapitałowo-bankowego, co stanowiło 21% spraw zakończonych polubownie. Udział tych spraw w ogólnej liczbie spraw zakończonych osiągnięciem porozumienia spadł w porównaniu do 2020 roku, co wynika zarówno z mniejszej ilości wpływu spraw tego sektora, jak i opisanej w dalszej części problematyki związanej z brakiem gotowości podmiotów do wypracowania porozumienia, najczęściej w sprawach kredytów walutowych.

W części porozumień zawartych w 2021 r., tj. w 16 sprawach z sektora bankowego doszło do polubownego zakończeń sporów, których przedmiotem było określone działanie lub zaniechanie podmiotu rynku finansowego o charakterze niepieniężnym, takie jak wykreślenie z rejestru BIK, restrukturyzacja zadłużenia czy ustalenie salda kredytu. W części porozumień strony nie podały szczegółów warunków finansowych, jednak zgodnie potwierdziły, że doszło do przewalutowania kredytu bądź całkowitej spłaty, co ma istotne znaczenie dla wartości pieniężnych podanych w powyżej tabeli.

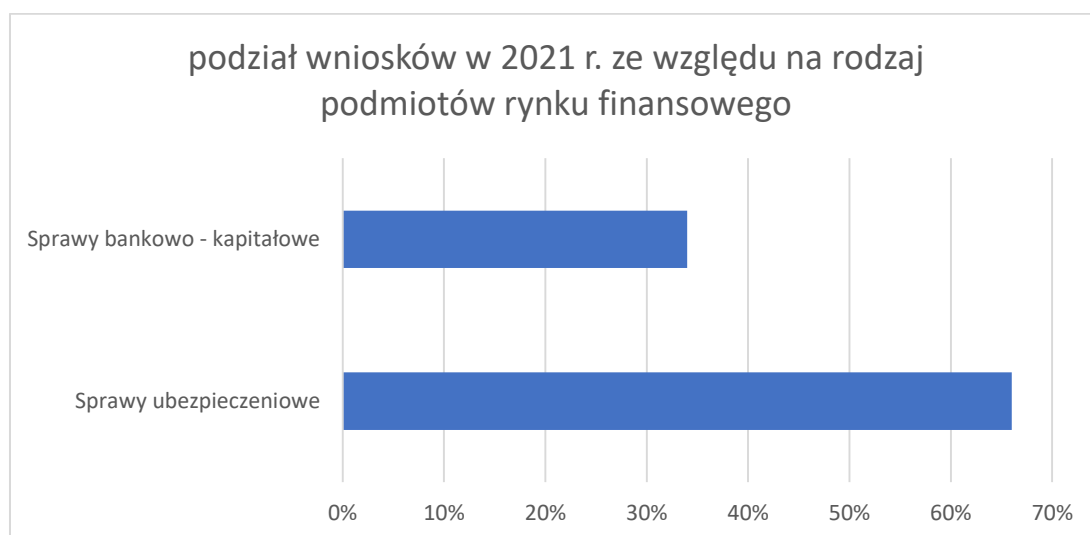
W 3 sprawach strony doszły do zawarcia ugody w części roszczeń, a co do pozostałych Rzecznik Finansowy wydał opinię.

Średnia wartość uzyskiwana w ramach osiągniętego przez strony porozumienia w sprawach o roszczenia pieniężne wyniosła 47% średniej wartości roszczenia. Przy tym należy podkreślić, iż rozpiętość uzyskiwanych kwot wobec pierwotnych roszczeń niekiedy była znaczna, od całkowitego zaspokojenia roszczeń zgłoszonych we wniosku przez klienta do uwzględnienia ich jedynie w niewielkiej części.

W sprawach z sektora ubezpieczeń w 9 przypadkach porozumienia dotyczyły odstąpienia od dochodzenia roszczeń czy rozłożenia należności na raty, np. w sprawach regresowych bądź kontynuacji umowy na niezmienionych warunkach. W niektórych sprawach strony nie wskazały wartości zawartych ugód.

### 3.4 Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

Jak wskazano wcześniej w 2021 r. w stosunku do poprzedniego roku sprawozdawczego spadła o 5% liczba wniosków dotyczących podmiotów rynku bankowo-kapitałowego (679 spraw). W jeszcze wyższym stosunku, bo o 20% zmalała również ilość wniosków dotyczących rynku ubezpieczeniowego (1295 spraw). Podział wniosków w 2021 r. między oba segmenty rynku wyniósł odpowiednio 66% dla rynku ubezpieczeniowego i 34 % 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, czy kwestionowane operacje w rachunkach bankowych.

Istotnym było pojawienie się w marcu 2021 r. komunikatu Rzecznika Finansowego w przedmiocie możliwego terminu przedawnienia roszczeń dotyczących sprzedaży obligacji GetBack S.A. W związku z tym tematem wpłynęło 207 wniosków – najwięcej z kategorii rynku kapitałowego.

Do kategorii spraw z rynku bankowo-kapitałowego, poza tymi dotyczącymi produktów bankowych, należały także spory dotyczące nieprawidłowości przy obsłudze rachunków funduszy inwestycyjnych, tzw. doradztwa i pośrednictwa inwestycyjnego świadczonego przez podmioty rynku finansowego, ale także umów leasingu.

Poniższy wykres przedstawiający podział wpływu wniosków w 2021 r. ze względu na rodzaj produktów rynku bankowo-kapitałowego.



Z przedstawionego zestawienia wynika, że w roku 2021 r. już tylko 30% wniosków z sektora bankowo-kapitałowego dotyczyła kredytów (pożyczek) hipotecznych, w przeważającej większości 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. Natomiast ponad 31% udziału w sprawach z tego sektora dotyczyło papierów wartościowych, głównie obligacji GetBack S.A. Z kolei 14% spraw z obszaru bankowo-kapitałowego dotyczyło kredytów (pożyczek) konsumenckich, a niemal 10% wniosków zawierało roszczenia wynikające z nieautoryzowanych transakcji. Zaś niespełna 5% dotyczyło zastrzeżeń obsługi rachunków bankowych, a pozostałe produkty stanowiły już procentowo niewielki odsetek spraw.

W roku 2021 wpłynęło 1295 wniosków dotyczących produktów ubezpieczeniowych. Ponownie najliczniejszą grupę spraw, tj. 366, stanowiły sprawy dotyczące roszczeń z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym aż 314 spraw dotyczyło OC komunikacyjnego.

Następną, niemal tak samo 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 334. 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 (201 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 2021 r. było to 107 spraw, przy 167 sprawach w roku 2020. W roku sprawozdawczym wzrosła liczba wniosków dotyczących ubezpieczenia mienia (180 spraw). Zauważalną grupą były też spory dotyczące roszczeń związanych z ubezpieczeniem turystycznym (31 spraw), 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 tak jak w latach ubiegłych najwięcej wniosków dotyczyło sporów związanych z ubezpieczeniami komunikacyjnymi (zarówno obowiązkowymi jak i dobrowolnymi),

a także ubezpieczeniami na życie i związanymi z nimi lub też oferowanymi odrębnie ubezpieczeniami wypadkowymi i chorobowymi, a także ubezpieczeniami następstw nieszczęśliwych wypadków.

### **3.5 Średni czas trwania postępowania**

Ilość wpływających wniosków, ich różnorodność pod względem produktowym oraz oczekiwania stron co do sposobu zakończenia postępowań ma największy wpływ na średnią długość trwania postępowania. Dodatkowo w roku 2021 na długość procedowania spraw w dalszym ciągu 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), jak również zmniejszona liczba osób upoważnionych do prowadzenia postępowań.

Niezależnie od powyższego w roku 2021 czas trwania postępowań w sprawach, w których wnioski wpłynęły w 2021 r. wyniósł 133 dni, czyli na poziomie sprzed roku.

Jednocześnie zintensyfikowanie działań mających na celu zakończenie postępowań zainicjowanych wnioskami z sektora rynku bankowo-kapitałowego (w większości dotyczących kredytów waloryzowanych), które wpływały w latach 2017-2019 spowodowało, że choć w roku 2021 zakończono o 23% mniej postępowań niż w roku 2020, to jednak średni czas trwania postępowania w sprawach z wniosków z lat 2017-2021 zakończonych w 2021 r. wyniósł 460 dni, tj. o niemal 2 miesiące mniej niż w 2020 roku. Biorąc pod uwagę fakt, że na ten wskaźnik przeważający wpływ miał fakt kończenia postępowań z okresu lawinowego wzrostu liczby wniosków, przy zmniejszonej liczbie mediatorów oraz jednoczesnej konieczności zapewnienia prawidłowej obsługi spraw bieżących, skrócenie trwania postępowania należy uznać za istotne. Wśród 2992 spraw zakończonych w roku 2021, 1083 spraw to takie, w których wnioski wpłynęły jeszcze w latach 2017 (58), 2018 (374) oraz 2019 (651). Kolejne 1336 zakończonych postępowań to sprawy, które wpłynęły w 2020 r.

Wśród tych spraw, ponownie, jak w poprzednich latach 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,



prorowadzenie 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 niezaprzestawanie czynności mediacyjnych, co było dyktowane nadzieją na przełamanie impasu na skutek ewaluowania tendencji orzeczniczej w sprawach kredytów waloryzowanych.

Powyższe statystyki dają podstawy do dalszego pozytywnego prognozowania, że wraz z kończeniem spraw, których wszczęcie przypadło na okres wzmożonego wpływu wniosków, okres prowadzenia postępowania zbliży się do tego, jaki jest rekomendowany w przepisach Rozporządzenia. Jednak z uwagi na braki kadrowe, z którymi borykał się WRS w 2021 r. oraz to, że sprawy rozpatrywane są według kolejności wpływu, jako obiektywnego kryterium zapewniającego zachowanie bezstronności Rzecznika Finansowego, skrócenie czasu prowadzenia postępowania polubownego w ujęciu statystycznym następuje wolniej.

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 (w bieżącym okresie sprawozdawczym np. GetBack S.A.), czy pojawienie się nowych problemów produktowych, czy zmiana ustawy w zakresie rozszerzenia katalogu klientów oraz podmiotów rynku finansowego objętych Ustawą o Rzeczniku Finansowym 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, niezmiennie 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

	2020	2021	Zmiana
<b>Liczba wniosków</b>	2329	1974	spadek o 15%
<b>Sprawy ubezpieczeniowe</b>	1619	1295	spadek o 20%
<b>Sprawy bankowo – kapitałowe</b>	710	679	spadek o 5%
<b>Liczba spraw zakończonych porozumieniem/ugodą</b>	375	390	wzrost o 4%
<b>Liczba spraw zakończonych opinią na podstawie art. 40 tj. bez porozumienia/ugody</b>	2765	1955	spadek o 29%

### 3.7 Istotne problemy produktowe

Z praktyki prowadzonych spraw można wyodrębnić powtarzające się problemy, których dotyczyły wnioski. W roku 2021 można było wskazać następujące grupy produktów, których złożoność, mała ugodowa postawa stron albo masowość nie pozwalała na szybkie i skuteczne zakończenie postępowań:

1. Ubezpieczenia komunikacyjne – analogicznie jak w poprzednich latach, tak i w 2021 roku spory wynikające z umów ubezpieczenia obowiązkowego odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC p.p.m) jak i ubezpieczenia komunikacyjne dobrowolne (AutoCasco, assistance) stanowiły największą grupę w segmencie spraw dotyczących rynku ubezpieczeniowego (ponad 28%). Rzecznik Finansowy zaobserwował, że główna oś sporu w przypadku obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych przechyla się ponownie<sup>1</sup> z problematyki rozliczania kosztów najmu pojazdu zastępczego na problematykę zaniżonego odszkodowania za naprawę pojazdu. Podmioty rynku finansowego ograniczają koszty naprawy do wysokości potencjalnych kosztów naprawy jakie szacują posiadające zawarte z nimi umowy partnerskie zakłady naprawcze. Uniemożliwia to poszkodowanym odzyskanie kosztów związanych z naprawą pojazdu wykonaną poza siecią naprawczą podmiotów rynku finansowego. Analiza symulacji potencjalnych kosztów naprawy przygotowanych przez ubezpieczycieli w oparciu o stosowane przez partnerskie zakłady naprawcze wskazuje, że stawki za roboczogodziny prac naprawczych i blacharsko- lakierniczych, czy też koszty użytych do naprawy części zamiennych obiegają istotnie od stawek ujawnionych w wyrokach sądów czy też cen detalicznych części zamiennych. Z pola widzenia nie można również tracić sporów związanych z wysokością zadośćuczynienia przyznanego za szkody osobowe poszkodowanym w wypadkach drogowych. Na pierwszy plan wysuwają się tutaj spory dotyczące wysokości roszczeń Klientów poszkodowanych w kolizjach drogowych oraz problematyka właściwego udokumentowania szkody osobowej od strony medycznej (np. brak pełnej dokumentacji medycznej z procesu leczenia).

W zakresie ubezpieczeń dobrowolnych Auto Casco najwięcej sporów ujawnia się w związku z rozliczaniem szkód całkowitych. Spory tego rodzaju dotyczą prawidłowego

---

<sup>1</sup> W swoich sprawozdaniach z lat 2017-2019, Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów wskazywał, że spory związane z wykonywaniem umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych najczęściej koncentrowały się wokół problematyki zaniżonego odszkodowania za szkody w pojeździe. Szczególnie problem Klientów związany z likwidacją przedmiotowych szkód uwypuklał się w przypadku rozliczenia kosztów naprawy pojazdu metodą kosztorysową. W poprzednim roku sprawozdawczym Rzecznik Finansowy sygnalizował, że w tym segmencie produktowym, dominującym problemem związanym z realizacją umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych stała się kwestia związana z prawidłowym rozliczeniem roszczeń towarzyszących likwidacji szkód w pojazdach, w szczególności takich jak najem pojazdu zastępczego.

ustalenia wartości pojazdu w dniu powstania szkody, co rzutuje w dalszej kolejności na poprawność kwalifikacji szkody jako szkody całkowitej oraz wysokości należnego Klientowi odszkodowania. Podobnie jak w poprzednich latach wyróżnić tutaj można 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 przyjętej od Klienta za udzielenie ochrony ubezpieczeniowej.

Ubezpieczenie assistance jest bardzo specyficznym produktem ubezpieczeniowym. Jego przedmiotem jest organizacja określonych usług przez ubezpieczyciela (a w zasadzie na ogół organizacja usług na jego zlecenie) oraz pokrycie ich kosztów, co w założeniu ma stanowić dla ubezpieczonego wymierną pomoc oraz istotne ułatwienie w razie zajścia któregoś z określonych w o.w.u. zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową. W przypadku tej kategorii produktowej spory najczęściej dotyczyły kwestii związanych z zakresem ochrony ubezpieczeniowej, a także jakością realizowanych przez ubezpieczenia usług (np. czas zorganizowania transportu zastępczego).

2. Ubezpieczenia na życie – podobnie jak w ubiegłym roku spory dotyczące dobrowolnych ubezpieczeń na życie dotyczyły dwóch kategorii spraw tj. ubezpieczeń na życie wraz z oferowanymi odrębnie, względnie będącymi ich uzupełnieniem, ubezpieczeniami wypadkowymi chorobowym (których udział w ogólnej liczbie wniosków wyniósł niemal 26%) oraz ubezpieczenia na życie związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, których dotyczyło ponad 8% spraw. Kolejny rok obserwujemy spadek wniosków dotyczących tego ostatniego produktu co spowodowane jest malejącą popularnością tego typu produktów oraz 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. W postępowaniach dotyczących umów ubezpieczenia w ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym dominuje problematyka misselingu oraz wysokość świadczenia wykupu w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy.

W zakresie problemów, które można wyróżnić w obszarze ubezpieczeń na życie oraz ubezpieczeń chorobowych i wypadkowych, podobnie jak w latach ubiegłych można wyróżnić te związane z samym zakresem i realizacją umowy ubezpieczenia oraz stosowanymi włączeniami odpowiedzialności. W ramach prowadzonych postępowań Rzecznik Finansowy zetknął się z problematyką odmów wypłaty świadczeń dla osób uposażonych do wypłaty świadczeń z tytułu zgonu ubezpieczonego ale po wygaśnięciu okresu ochrony gdzie z różnych względów składka nie została opłacona. Spory w tego rodzaju ubezpieczeniach związane były również z rozbieżnością co do interpretacji zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia choćby w przedmiocie definicji nieszczęśliwego wypadku, definicji zawału serca czy też poważnego zachorowania. Rzecznik Finansowy dostrzegł również w rozpatrywanych przez niech postępowaniach pozasądowych pojawiający się problem osób ubezpieczonych, którzy w momencie przystępowania do umowy ubezpieczenia nie spełniali definicji osoby mogącej być objętej ochroną ubezpieczeniową co skutkowało dla nich w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego odmową wypłaty świadczenia. Powyższe może świadczyć o tym, że procesy związane z zawieraniem umów ubezpieczenia wciąż wymagają poprawy jakości, a podmioty rynku finansowego powinny przykładąć większy nacisk na oferowanie Klientom produktów, które będą jak najbardziej dopasowane do ich potrzeb. Finalnie omawiając tematykę ubezpieczeń na życie, nie zmiennie od lat, często kwestia wysokości orzeczonego przez zakłady ubezpieczeń uszczerbku na zdrowiu klientów po wystąpieniu nieszczęśliwego wypadku stanowi również oś sporu w postępowaniach pozasądowych.

3. Dobrowolne ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej – w tej grupie ubezpieczeń kolejny raz grupa spraw, która zwraca uwagę, to sprawy związane z dobrowolnymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej związane z prowadzoną działalnością zawodową (OC biur rachunkowych, OC radców prawnych). Analizując wnioski o pozasądowe rozwiązanie sporu przy Rzeczniku Finansowym nie można pominąć znaczącej liczby wniosków związanych z realizacją umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zarządców drogi. Posiadacze pojazdów, które zostały uszkodzone w związku z niewłaściwym stanem technicznym ubezpieczonej drogi lub w skutek zderzenia z dzikim zwierzęciem na ubezpieczonej drodze najczęściej toczą z ubezpieczycielami spór o uznanie ich odpowiedzialności za ww. zdarzenia

ubezpieczeniowe oraz refundację kosztów związanych z naprawieniem uszkodzonych pojazdów.

4. Ubezpieczenia turystyczne – mimo specyficznej sytuacji branży turystycznej związanej z wciąż trwającą pandemią COVID – 19, Rzecznik Finansowy odnotował w 2021 roku sporu wynikię na gruncie realizacji umów ubezpieczeń turystycznych. Przeważająca liczba sporów dotyczyła kwestii związanych z refundacją kosztów imprezy turystycznej w przypadku rezygnacji klienta z udziału w niej.

5. Ubezpieczenia rolne – postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym wybierane jest również przez rolników, którzy chcą rozwiązać swój spór z ubezpieczycielem dotyczący realizacji umowy obowiązkowego ubezpieczenia budynków rolnych lub umów ubezpieczenia upraw. W pierwszej kategorii spraw spory dotyczą wysokości odszkodowania przyznawanego przez ubezpieczycieli w przypadku całkowitego lub częściowego uszkodzenia budynku wchodzącego w skład gospodarstwa rolnego. W przypadku sporów wynikłym na gruncie umów ubezpieczenia upraw, najczęściej problematyka tych sporów koncentruje się na wysokości przyznanego przez ubezpieczycieli odszkodowania za zniszczone uprawy, co najczęściej jest pochodną niewłaściwego wykonania oględzin uszkodzonych upraw wskutek np. ujemnych skutków przezimowania roślin lub przyjęcia odpowiedzialności przez ubezpieczyciela za szkodę w ubezpieczonych uprawach co do zasady.

6. Kredyty denominowane i indeksowane kursem waluty obcej – 2021 rok to kolejny rok w którym w sektorze bankowym dominowały spory związane z umowami waloryzowanymi do waluty obcej. Wydaje się, że wciąż najistotniejszą barierę w skutecznym prowadzeniu czynności pojednawczych 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. Mimo ukazania się rozstrzygnięcia TSUE w sprawie w sprawie C-260/18 (Dziubak v. Raiffeisen Bank International AG Oddział w Polsce) oraz coraz bardziej dominującej w Polsce prokonsumenckiej linii orzeczniczej polskich sądów, wciąż u

większości banków oferujących w przeszłości kredyty walutowe trudno zaobserwować wyraźną zmianę stanowisk i dążenie do polubownego rozwiązywania.

7. Kredyt konsumencki i nieautoryzowane transakcje – w przypadku kredytów konsumenckich w pozasądowym postępowaniu przy Rzeczniku Finansowym spory dotyczyły problematyki rozliczenia kosztów kredytów konsumenckich związanych z ich wcześniejszą spłatą czy też restrukturyzacji spłaty zobowiązania. Analiza wniosków dotyczących sporów związanych z nieautoryzowanymi transakcjami wykazała, że spory te można podzielić na te które związane były z nielegalnym użyciem przez osoby trzecie kart płatniczych klientów lub kradzieży środków klientów podczas transakcji dokonywanych w internecie przy użyciu sfałszowanych stron serwisów transakcyjnych. Szczególnie ten drugi przypadek nieautoryzowanych transakcji napotyka na opór podmiotów rynku finansowego w zakresie zwrotu klientom środków lub uznania zawartych w sposób nieautoryzowany w rzeczywistości przez klienta umów pożyczek czy też kredytów za nieistniejące.

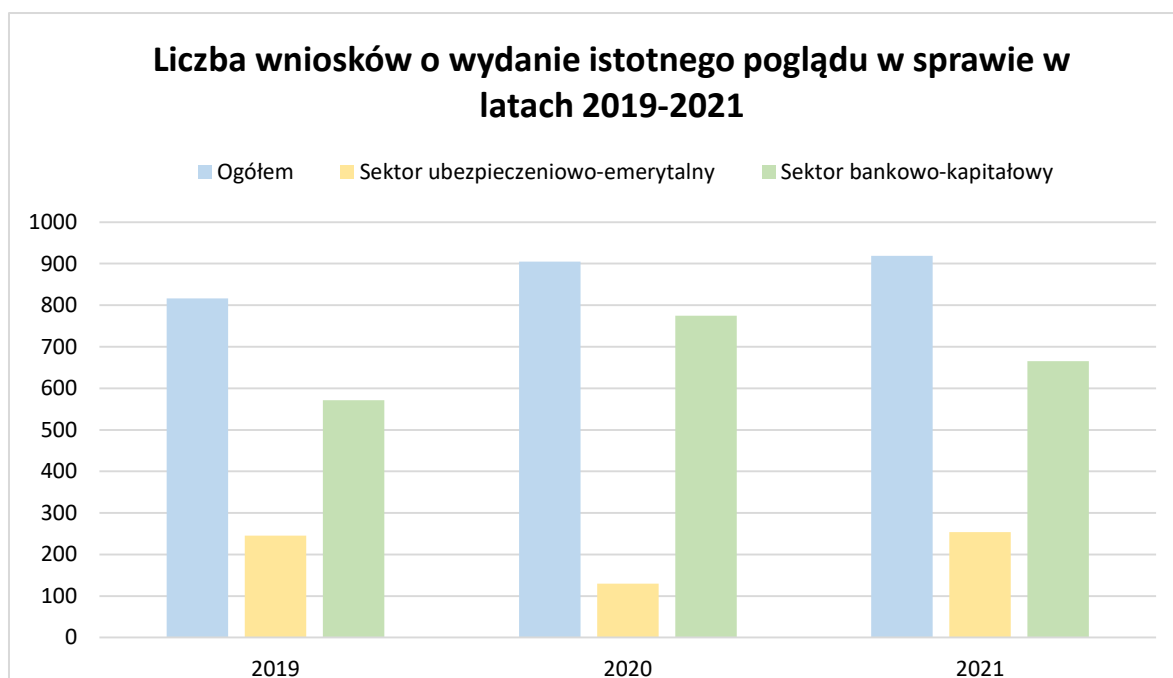
8. Papiery wartościowe – misseling – wielu klientów, w przeważającej części osoby starsze wskazywały na pokrzywdzenie stosowaniem przez banki nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających klientów w błąd oraz zakazanej praktyki missellingu w trakcie oferowania i proponowania nabycia obligacji korporacyjnych czy funduszy inwestycyjnych. Przede wszystkim klienci nie byli zapoznawani z ryzykiem związanym z tego typu produktami finansowymi. Według zapewnień, obligacje miały być bezpiecznym sposobem lokowania oszczędności, z gwarantowanym zwrotem wpłaconego kapitału, jak w przypadku lokaty bankowej. Propozycje nabycia ryzykownego produktu inwestycyjnego były nieodpowiednie zwłaszcza dla osób starszych, które nie były zainteresowane takimi inwestycjami, a które dotąd lokowały zaoszczędzone środki na lokatach bankowych. Podmioty te zarzuty kwestionują i trudno uzyskać zmianę stanowiska i dążenie do polubownego rozwiązania sporu.

## **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 przestawieniu 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 ramach ustawowych kompetencji, w oparciu o art. 28 ustawy o Rzeczniku Finansowym w związku z art. 63 k.p.c. Rzecznik Finansowy ma możliwość przedstawienia oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd. Oświadczenie to stanowi zredagowane w odpowiedniej – procesowej formie – stanowisko Rzecznika odnoszące się do spornej sprawy zawierające szerszą analizę prawną i ocenę merytoryczną zagadnienia występującego na tle sporu.

Oświadczenie może zostać przedstawione sądowi rozpoznającemu sprawę, zarówno powszechnemu, jak i Sądowi Najwyższemu, w każdym stadium postępowania. Przedstawienie oświadczenia zawierającego pogląd istotny dla sprawy jest uprawnieniem Rzecznika, a zatem ma charakter fakultatywny. W związku z tym przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd ma miejsce, gdy w opinii Rzecznika jest to podyktowane koniecznością ochrony interesów lub praw klienta podmiotu rynku finansowego. Przedstawiony przez Rzecznika pogląd w sprawie wyraża merytoryczną ocenę stanu prawnego istotnego dla rozstrzygnięcia

danej sprawy, stanowiąc dla sądu liczący się materiał opiniodawczy o charakterze pomocniczym.

W 2021 r. Rzecznik otrzymał 254 wnioski o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. 252 wnioski (99,2%) dotyczyły sporów z zakresu szeroko rozumianego prawa ubezpieczeń z czego 209 wniosków (82,3%) dotyczyło ubezpieczeń z Działu I, zaś 43 wnioski (16,9%) dotyczyły ubezpieczeń z Działu II. W dwóch przypadkach wnioski wykraczały poza właściwość Rzecznika Finansowego (0,8 %) – Tabela nr 1.15.

Spośród 254 wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd, które Rzecznik Finansowy otrzymał w 2021 r. 202 z nich (79,5%), zostało przekazanych za pośrednictwem pełnomocników procesowych, a tylko w 31 przypadkach (12,2 %) wniosek wpłynął bezpośrednio od powodów. Ponadto w 20 sprawach (7,9 %) o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd zwrócił się bezpośrednio sąd rozpatrujący daną sprawę oraz w 1 sprawie do Rzecznika Finansowego zwrócił się Miejski Rzecznik Konsumentów (0,4 %).

Tak jak w poprzednich latach, także w 2021 r., znakomita większość wniosków o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu otrzymanych przez Rzecznika Finansowego dotyczyła ubezpieczeń na życie (Dział I). Takich przypadków było 209 (82,3 %) Wśród nich aż 192 wnioski (75,6%) dotyczyły umów ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Do najczęściej pojawiających się zagadnień spornych w tych sprawach należy zaliczyć koszty związane z obsługą i rozwiązaniem umowy, a więc opłaty likwidacyjne, opłaty od wykupu, opłaty alokacyjne, zarzuty związane z niewłaściwym zarządzaniem funduszami, skutkującym utratą zainwestowanych środków, a także wreszcie kwestia nieważności umowy wynikająca czy to z jej wadliwej konstrukcji prawnej, czy też z przebiegu jej oferowania i okoliczności zawarcia (w szczególności należy tu wskazać stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych).

Pozostałe sprawy z zakresu ubezpieczeń na życie (Dział I) odnosiły się do sporów dotyczących umów ubezpieczenia na życie – 13 wniosków (5,1 %) oraz ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych – 4 wnioski (1,6 %).

W sprawach dotyczących pozostałych rodzajów ubezpieczeń (Dział II) Rzecznik otrzymał 43 wnioski (16,9%) o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu, które koncentrowały się wokół sporów z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych – 27 wniosków, co stanowi 10,6% ogółu spraw. Wśród nich 23 sprawy (9,1%) dotyczyły

obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m., a 3 wnioski były związane z problematyką ubezpieczeń autocasco pojazdów mechanicznych (1,1%). Ponadto 1 wniosek dotyczył ubezpieczenia AgroCasco (0,4%).

Pozostałe wnioski to sprawy z zakresu: ubezpieczenia OC przedsiębiorcy - 6 wniosków (2,3%), regresu ubezpieczeniowego w zakresie szkód komunikacyjnych – 4 wnioski (1,6%), ubezpieczenia mienia osób fizycznych -2 wnioski (0,8 %), ubezpieczenia zarządcy drogi - 2 wnioski (0,8%), ubezpieczenia niskiego wkładu własnego - 1 wniosek (0,4%) oraz ubezpieczenia rolników – 1 wniosek (0,4%).

W przypadku 2 wniosków (0,8%) powstały spór wykraczał poza właściwości rzeczową Rzecznika Finansowego.

W klasyfikacji tematycznej aż 171 wniosków o przedstawienie istotnego poglądu (67,3% ogółu spraw) obejmowało problematykę zwrotu składki ubezpieczeniowej oraz zwrotu opłat pobieranych w związku z rozwiązaniem umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. 26 wniosków (10,2% ogółu spraw) dotyczyło zaniżonej wartości wykupu polisy. 18 wniosków (7,1% ogółu spraw) dotyczyło wysokości należnego odszkodowania z ubezpieczeń z Działu II. 30 wniosków (11,8 % ogółu spraw) z Działu I, jak i z Działu II, dotyczyło odmowy uznania odpowiedzialności przez zakład ubezpieczeń. 2 sprawy (0,8% ogółu spraw) dotyczyły roszczeń regresowych zakładów ubezpieczeń, zaś w 4 sprawach spór dotyczył roszczeń UFG w przedmiocie należności regresowych i nakładanych przez ten organ kar. Ponadto, 1 wniosek dotyczył roszczenia o zapłatę składki ubezpieczeniowej. Jak już wyżej powiedziano, w przypadku 2 wniosków (0,8% ogółu spraw) spór wykraczał poza właściwość rzeczową Rzecznika Finansowego.

W odniesieniu do 158 wniosków (62,2%) Rzecznik Finansowy działając na podstawie art. 63 k.p.c. przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę oświadczenie zawierające istotny dla sprawy pogląd. W przypadku 18 wniosków (7,1%) Rzecznik Finansowy odmówił przedstawienia oświadczenia zawierającego pogląd istotny dla sprawy. Przyczynami odmowy przedstawienia oświadczenia było w szczególności to, że w sprawach nie zidentyfikowano zagadnień uzasadniających przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny pogląd w interesie klientów podmiotów rynku finansowego, lub spór pozostawał poza właściwością Rzecznika.

W 4 sprawach (1,6%) wystąpiono do wnioskodawców o uzupełnienie dokumentacji oraz braków formalnych wniosków, bez których Rzecznik nie mógł rozpatrzyć wniosku

o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd.–74 sprawy (29,1%)-pozostały w fazie analizy.

Ponadto, w 2021 roku dalszej analizie i procedowaniu podlegały 23 wnioski skierowane w roku 2020.

#### **4.1.2. Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego**

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r. do Wydziału klienta rynku bankowo-kapitałowego wpłynęło 665 wniosków o przedstawienie poglądu Rzecznika Finansowego istotnego dla sprawy. 588 wniosków (co stanowiło 88% wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) dotyczyło spraw, których stroną był bank. W 67 wnioskach (10% wszystkich poglądów) stroną była instytucja pożyczkowa, w 6 (poniżej 1% wszystkich wniosków) Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa. Zaś 4 wnioski (poniżej 1% wszystkich wniosków) dotyczyły podmiotu niebędącego we właściwości Rzecznika Finansowego.

Otrzymane przez Rzecznika wnioski o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu obejmowały zagadnienia kredytów hipotecznych w liczbie 497 (co stanowiło 75% wszystkich poglądów), w tym kredytów waloryzowanych (indeksowanych i denominowanych) w walucie obcej, stanowiących 473 wniosków. 105 wniosków (co stanowiło 16% wszystkich poglądów) dotyczyło kredytów konsumenckich, w tym najczęściej spraw z zakresu pozaodsetkowych kosztów kredytu, sankcji kredytu darmowego oraz kosztów kredytu pomimo wcześniejszej jego spłaty. Część wniosków w liczbie 27 (stanowiąca 4% wniosków) dotyczyła papierów wartościowych, z czego aż 25 wniosków inwestycji w obligacje korporacyjne spółki GetBack S.A., 18 wniosków w przedmiocie rachunków bankowych (stanowiąc ponad 2% wszystkich wniosków), w tym nieautoryzowane transakcje płatnicze - 15 wniosków. Pozostałe 18 wniosków (ponad 2% 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 2021 r. wydał 676 oświadczeń zawierających istotny pogląd Rzecznika dla sprawy, w tym 380 oświadczeń dla spraw zarejestrowanych w 2021 r. (stanowiących 57% zarejestrowanych wniosków w 2021 r.). W stosunku do 15

wniosków z 2021 r. (co stanowiło ponad 2 % wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) odmówiono wydania istotnego poglądu. Pozostałe wnioski w liczbie 270 (co stanowi 40% wszystkich wniosków zarejestrowanych w 2021 r.) są nadal analizowane przez Rzecznika w związku z wystąpieniem do klientów o przesłanie dodatkowych dokumentów lub informacji bez których Rzecznik nie może rozpoznać wniosku o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu.

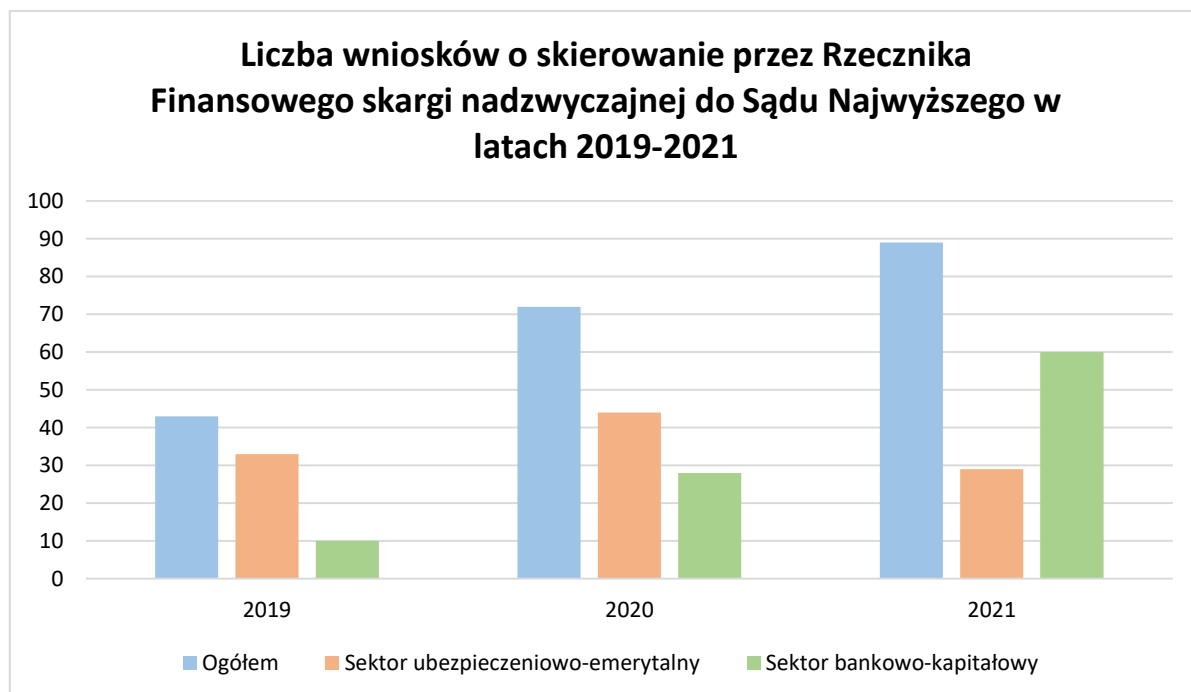
## **4.2 Wniesienie przez Rzecznika Finansowego Skargi Nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego**

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 wojewódzkiego 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. po dniu 3 kwietnia 2018 r.



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

W 2021 r. w obszarze ochrony klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego zostało złożonych 29 wniosków o wniesienie przez Rzecznika Finansowego skargi nadzwyczajnej. Przeważająca większość z nich dotyczyła ubezpieczeń Działu II (22 wnioski), a wśród nich spraw związanych z ubezpieczeniami komunikacyjnymi.

W przypadku 18 wniosków, które wpłynęły w 2021 r. odmówiono wniesienia skargi nadzwyczajnej z przyczyn formalnych lub merytorycznych.—Przyczyny formalne związane były w szczególności z brakiem legitymacji czynnej Rzecznika do wniesienia tego nadzwyczajnego środka zaskarżenia. Natomiast odmowa wniesienia skargi nadzwyczajnej z przyczyn merytorycznych związana była z brakiem ogólnych i szczególnych przesłanek materialnych do wniesienia tego nadzwyczajnego środka zaskarżenia, o których mowa w art. 89 § 1 ustawy o Sądzie Najwyższym.

Do szczegółowej analizy trafiło 11 spraw. W części z tych spraw poproszono o przesłanie dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów umożliwiających analizę przedłożonych wniosków pod kątem możliwości i zasadności wniesienia skargi nadzwyczajnej. Z uwagi na aktualne możliwości organizacyjne i stopień złożoności spraw prace nad rzeczonymi 11 wnioskami będą kontynuowane w kolejnym okresie sprawozdawczym.

Poza pracami nad wnioskami, które wpłynęły w roku 2021 r. w okresie sprawozdawczym trwały również prace analityczne nad wnioskami, które wpłynęły do Biura Rzecznika Finansowego w poprzednich okresach.

W roku 2021 Rzecznik Finansowy w obszarze ochrony klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego wniósł dwie skargi nadzwyczajne, co do których wnioski wpłynęły w poprzednich okresach sprawozdawczych. Pierwszą ze skarg wniesiono w marcu 2021 r. Skarga nadzwyczajna została wniesiona od prawomocnego wyroku Sądu Okręgowego we Wrocławiu 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 sprzedaży auta przed przywróceniem go do stanu poprzedniego odpowiedzialność ubezpieczyciela ogranicza się do różnicy pomiędzy wartością pojazdu sprzed szkody a kwotą zyskaną ze sprzedaży pozostałości powypadkowych, a tym samym, że poszkodowany nie może żądać wypłaty hipotetycznych kosztów naprawy ustalonych na podstawie opinii biegłego sądowego. Z uwagi na fakt, iż tego rodzaju wykładnia przepisów prawa pozostawała w opozycji do ugruntowanego orzecznictwa Sądu Najwyższego, Rzecznik Finansowy zdecydował się wnieść ten nadzwyczajny środek zaskarżenia.

Druga ze skarg nadzwyczajnych została wniesiona w listopadzie 2021 r. od prawomocnego wyroku Sądu Okręgowego w Krakowie w sprawie o zapłatę odszkodowania za szkodę w budynkach rolnych z umowy obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego. Sąd odwoławczy, za sądem I instancji uznał, iż jeżeli przedmiotem ubezpieczenia był budynek o pewnym stopniu zużycia, a na skutek zdarzenia losowego, które uzasadnia odpowiedzialność ubezpieczyciela, stan budynku pogorszył się, to ustalając wysokość szkody nie można pominąć faktu, że przed wypadkiem budynek był już zużyty w oznaczonym stopniu. Rzecznik zdecydował się na wniesienie skargi nadzwyczajnej z uwagi na fakt, iż w ocenie Rzecznika z analizy przepisów prawa stanowiących

podstawę wyroku nie sposób wyprowadzić wniosku, że w uwarunkowaniach faktycznych sprawy wchodzi w grę proporcjonalne zmniejszenie kwoty wypłaconego odszkodowania o równowartość zużycia budynków stwierdzonego w dacie zawierania umowy.

W okresie sprawozdawczym rozpoznane przez Sąd Najwyższy zostały dwie skargi wniesione przez Rzecznika Finansowego w latach 2020/2021. W obu skargach Sąd Najwyższy nie podzielił poglądu Rzecznika, co do wystąpienia przesłanek wzruszenia orzeczeń.

Z uwagi na stosunkowo krótki okres obowiązywania w obrocie prawnym tego środka zaskarżenia nie jest łatwe antycypowanie, jak może kształtować się linia orzecznicza w zakresie poszczególnych podstaw do wniesienia skargi nadzwyczajnej. Z pewnością w miarę zwiększania liczby orzeczeń w zakresie wykładni przesłanek skargi, ocena spraw pod tym kątem będzie łatwiejsza.

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

W okresie sprawozdawczym wpłynęło do Rzecznika 60 wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego. Rzecznik wniósł skargę nadzwyczajną w odniesieniu do 9 wniosków (w tym 4 dla wniosków z roku 2021). Wobec 23 wniosków odmówiono jej wniesienia, ponieważ nie zachodziły przesłanki do jej wniesienia. Wobec 7 wniosków skierowano do wnioskodawców pismo w celu uzupełnienia o dodatkowe dokumenty lub uzyskania informacji. Pozostałe 26 wniosków nadal pozostają w analizie Rzecznika. W 32 przypadkach wniosek do Rzecznika wniósł bezpośrednio wnioskodawca, natomiast 28 wniosków zostało skierowanych przez pełnomocnika wnioskodawcy.

Rzecznik wniósł skargi nadzwyczajne w odniesieniu do wniosków dotyczących:

- braku rozliczenia i zwrotu części prowizji w związku z **przedterminową całkowitą spłatą kredytu konsumenckiego**. Sąd I instancji przyznał kredytobiorcom rację i zasądził żadaną kwotę. Jest to podejście zgodne z prezentowanym od lat stanowiskiem Rzecznika Finansowego. Bank wniósł apelację. Sąd II instancji oddalił powództwo argumentując, że art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim nie uzasadnia żądania kredytobiorców, a



prowizja nie jest kosztem powiązaniem z okresem kredytowania. Zdaniem Rzecznika *orzeczenie sądu II instancji jest niezgodne z zasadami demokratycznego państwa prawnego oraz wskazuje na rażące naruszenie prawa poprzez błędną wykładnię przepisu art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim*. Rzecznik Finansowy wielokrotnie prezentował stanowisko dotyczące interpretacji wspomnianego przepisu. Wynika z niego, że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego następuje obniżenie wszystkich kosztów takiego kredytu. Nie ma przy tym znaczenia ich charakter oraz kiedy koszty te zostały faktycznie poniesione przez kredytobiorcę. Redukcja ta ma charakter proporcjonalny, tj. odnosi się do okresu od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie;

- **wyroku zaocznego wydanego w sprawie „frankowiczów”**. **Decyzją sądu klienci banku mogą stracić dom, ponieważ zobowiązani byli do zapłaty całej żądanej kwoty, a bank prowadził w oparciu o niniejszy wyrok egzekucję m.in. z ich nieruchomości. Zdaniem Rzecznika Finansowego sąd nie powinien podjąć takiej decyzji tylko w oparciu o wyciąg z ksiąg bankowych. Powinien zbadać wcześniej postanowienia umowy pod kątem postanowień niedozwolonych**. Zdaniem Rzecznika orzeczenie w niniejszej sprawie jest niezgodne z zasadami demokratycznego państwa prawnego, narusza zasady ochrony konsumentów przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi oraz wskazuje na rażące naruszenie prawa procesowego. Klauzule przeliczeniowe odwołujące się do tabel kursów ustalanych jednostronnie przez bank, bez wskazania obiektywnych kryteriów, są nietransparentne, pozostawiają pole do arbitralnego działania banku i w ten sposób obarczają kredytobiorcę nieprzewidywalnym ryzykiem oraz naruszają równorzędność stron. Dlatego naruszają rażąco interesy konsumenta i są sprzeczne z dobrymi obyczajami;
- w przedmiocie pozbawienia wykonalności wystawionego przez bank bankowego tytułu egzekucyjnego (BTE). Sąd I instancji nie poczynił rozróżnienia podmiotowego pomiędzy wniesieniem środka odwoławczego wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych osobiście przez klientów a ich reprezentacją w postępowaniu przez profesjonalnego pełnomocnika, co spowodowało nieodwracalny skutek w postaci zamknięcia klientom drogi do kontroli wydanego w I instancji orzeczenia. Rzecznik Finansowy uznał za

konieczne podjęcie działań w niniejszej sprawie w celu otwarcia klientom drogi do merytorycznego rozpoznania ich sprawy przez sąd II instancji. Wydane postanowienie w nieuzasadniony sposób pozbawiło klientów prawa do merytorycznej kontroli wyroku sądu I instancji. Interwencja Rzecznika Finansowego może spowodować, że sąd II instancji rozpatrzy złożoną przez klientów apelację i odniesie się merytorycznie do wszystkich podniesionych w niej zarzutów;

- **zbyt późno podjętych działań wobec klienta, który nie spłacał kredytu konsumenckiego. W efekcie część roszczeń uległa przedawnieniu. Sąd obydwu instancji uznał, że do przedawnienia nie doszło.** Zdaniem Rzecznika Finansowego, należy mieć na uwadze, że klient otrzymując kredyt był zobligowany do jego zwrotu na zasadach i terminach określonych w umowie i załączonym do niej harmonogramie spłat. Z kolei kredytodawca, z upływem terminu płatności poszczególnej raty, uzyskiwał uprawnienie do jej skutecznego dochodzenia oraz naliczania odsetek. W takiej sytuacji wymagalność roszczenia o zapłatę poszczególnych rat należy wiązać z terminem płatności tych rat, a nie z datą rozwiązania umowy na skutek jej wypowiedzenia. W rezultacie każda z rat przedawnia się osobno z upływem trzech lat liczonych od dnia, w którym powinna zostać spłacona zgodnie z zawartą umową. Dotyczy to rat, których termin płatności minął przed wypowiedzeniem umowy. Zdaniem Rzecznika orzeczenie zapadłe w niniejszej sprawie jest niezgodne z zasadami demokratycznego państwa prawnego. W nadmierny sposób realizuje i zabezpiecza interes powoda, dlatego pozostaje w sprzeczności z zasadą sprawiedliwości społecznej. Stawia kredytodawcę w uprzywilejowanej pozycji wobec konsumenta oraz wskazuje na rażące naruszenie prawa materialnego poprzez jego błędną wykładnię oraz niewłaściwe zastosowanie;
- **kredytów powiązanych z walutą CHF.** Rzecznik Finansowy wniósł dwie skargi nadzwyczajne. Po zapoznaniu się z aktami spraw Rzecznik Finansowy zauważył, że oba wydane wyroki pozostają w sprzeczności z aktualną linią orzecniczą, tak krajową, jak i prezentowaną przez TSUE, dlatego zarzucono im naruszenie art. 7 Konstytucji, tj. zasady legalizmu. Treść tej normy nakazuje organom władzy działanie na podstawie i w granicach prawa. Powoduje to, że po stronie obywatela powstaje słuszne oczekiwanie, że organ władzy publicznej, w tym sąd wydając wyrok, prawidłowo zastosuje prawo. Ponadto

oba wyroki są niezgodne z wykładnią art. 76 w zw. z art. 9 Konstytucji, której należy dokonywać w zgodzie z Dyrektywą nr 93/13/EWG. Dodatkowo zarzucono wyrokowi rażące naruszenie przepisów prawa materialnego. Rzecznik w obu sprawach wniósł o uchylenie zaskarżonego orzeczenia i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania. W jednej z nich wniósł o wstrzymanie wykonania zaskarżonego orzeczenia do czasu ukończenia postępowania wywołanego wniesieniem skargi nadzwyczajnej oraz na podstawie art. 93 § 1 ustawy o SN wniósł o powołanie uczestnika postępowania występującego w charakterze rzecznika interesu społecznego, celem urzeczywistnienia się zasad praworządności i sprawiedliwości społecznej.

- **dwie skargi nadzwyczajne od wydanych przez Sąd prawomocnych nakazów zapłaty w postępowaniu nakazowym.** Rzecznik Finansowy po zapoznaniu się z aktami sprawy wniósł o uchylenie zaskarżonych orzeczeń oraz przekazanie spraw do ponownego rozpoznania. Z uwagi na toczącą się egzekucję komorniczą, wniósł o wstrzymanie wykonania zaskarżonego orzeczenia do czasu ukończenia postępowania wywołanego wniesieniem skargi nadzwyczajnej. W ocenie Rzecznika mając na względzie wykładnię art. 76 Konstytucji RP w związku z wykładnią Dyrektywy 93/13/EWG, której dokonał TSUE w sprawie C-176/17 zarzucił, że Sąd Okręgowy przed którym prowadzone było postępowanie nakazowe z weksla, obok przepisów kodeksu postępowania cywilnego, nie wziął pod uwagę przepisów mających na celu ochronę konsumentów. Rzecznik wskazał, że jeśli sąd krajowy poweźmie wątpliwości co do zasadności roszczenia opartego na wekslu, winien z urzędu upewnić się, czy w umowie nie ma nieuczciwych postanowień, czego w niniejszej sprawie nie uczynił, tym bardziej, że roszczenie banku wynikało z umowy pożyczki hipotecznej powiązanej z walutą CHF. Takie działanie sądu w niniejszej sprawie naruszyło zasady ochrony konsumenta wynikające z art. 76 Konstytucji RP.
- **wyroku wydanego w sprawie „frankowiczki”.** Rozpoznający sprawę Sąd Okręgowy nie dostrzegł abuzywności zapisów umowy kredytu, przez co zdaniem Rzecznika Finansowego nie ocenił jej w prawidłowy sposób. Na podstawie orzeczenia sądu, w wyniku egzekucji komorniczej klientka banku mogła utracić dach nad głową, dlatego Rzecznik Finansowy złożył wniosek o wstrzymanie wykonalności wyroku, który został uwzględniony

**przez sąd**, co w praktyce oznacza brak możliwości prowadzenia egzekucji z majątku wnioskodawcy na czas rozstrzygnięcia przez Sąd Najwyższy wniesionej skargi nadzwyczajnej. Zdaniem Rzecznika Finansowego klauzule przeliczeniowe odwołujące się do tabel kursów ustalanych jednostronnie przez bank, bez wskazania obiektywnych kryteriów, są nietransparentne, pozostawiają pole do arbitralnego działania banku i w ten sposób obarczają kredytobiorcę nieprzewidywalnym ryzykiem oraz naruszają równorzędność stron. Dlatego naruszają rażąco interesy konsumenta i są sprzeczne z dobrymi obyczajami.

#### **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

Rzecznik Finansowy korzystając z przysługujących mu kompetencji, w 2021 r. wytoczył na rzecz ogółu konsumentów dwa powództwa z tytułu stosowania przez zakłady ubezpieczeń nieuczciwych praktyk rynkowych.

Pierwsze z wytoczonych powództw dotyczy umowy ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, którego aktywa stanowią certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych (FIZ), charakteryzujące się wysokim ryzykiem inwestycyjnym. W przypadku umowy będącej przedmiotem pozwu, korzystający z niej klienci stracili znaczną część wpłaconych pieniędzy z uwagi na fakt, że konstrukcja umowy w żaden sposób nie chroniła konsumentów przed ryzykami związanymi z zawarciem umowy o takiej konstrukcji, w tym wspomnianym ryzykiem inwestycyjnym, czy ryzykiem braku płynności. Zdaniem Rzecznika Finansowego, zastrzeżenia budził sposób oferowania takich umów. Na etapie przedkontraktowym klienci nie otrzymywali bowiem pełnej i jasnej informacji o charakterze umowy i ryzykach z nią związanych. Zdaniem Rzecznika jednostronne obciążenie konsumenta ogólnie rozumianym ryzykiem finansowym stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, która nie mogła zostać zaakceptowana w państwie prawa.

W pozwie Rzecznik Finansowy zarzucał wprowadzenie na rynek i proponowanie w sposób zniekształcający zachowanie konsumenta przed przystąpieniem do umowy wadliwej konstrukcyjnie umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Zarzuty dotyczyły w szczególności:

- braku zamieszczenia postanowień umownych zabezpieczających przed negatywnymi dla interesów majątkowych konsumentów skutkami redukcji zleceń wykupu certyfikatów inwestycyjnych;
- braku zamieszczania we wzorcu umownym szczegółowej i pełnej informacji dotyczących specyfiki nabywania-certyfikatów inwestycyjnych i wiążących się z nim ryzyk;
- przekazywania niewystarczającej i lakonicznej informacji o potencjalnym ryzyku braku płynności aktywów funduszu kapitałowego;
- nieudzielenia konsumentom informacji o konieczności posiadania szerokiej wiedzy oraz doświadczenia w inwestowaniu w tego rodzaju instrumenty finansowe;

- braku zamieszczenia we wzorcu umownym informacji o kierunku inwestycji danego funduszu inwestycyjnego zamkniętego, zwłaszcza informacji o aktywach, w które będą inwestowane certyfikaty inwestycyjne danego FIZ-u;
- pozbawienia konsumenta dostępu do statutu danego FIZ-u w regulaminie, poprzez odesłanie informacji o statucie danego FIZ do strony internetowej, przy jednoczesnym ostrzeżeniu o możliwym braku dostępu do danego statutu FIZ;
- oferowanie za pośrednictwem banku produktu przeznaczonego dla zaawansowanych inwestorów osobom nieświadomym, nieposiadającym wiedzy z zakresu rynku kapitałowego, przy wykorzystaniu ich zaufania do instytucji banku, zakładu ubezpieczeń, jako podmiotu zaufania publicznego.

Pozytywne rozstrzygnięcie Sądu będzie miało istotne znaczenie dla klientów, którzy nabyli określony produkt lub zawarli umowy o zbliżonej konstrukcji.

Drugie z wytoczonych powództw stanowi kontynuację podejmowanych przez Rzecznika Finansowego działań wobec oferowania przez zakłady ubezpieczeń umów ubezpieczenia autocasco w oparciu o kwestionowany przez Rzecznika mechanizm różnicowania sposobu szacowania wysokości szkody w zależności od tego, czy zachodzi przypadek szkody częściowej czy całkowitej.

Rzecznik Finansowy, kwestionując stosowaną przez zakłady ubezpieczeń praktykę, zarzucał przede wszystkim posługiwanie się przy wyliczaniu kosztów naprawy na potrzeby ustalenia czy zachodzi przypadek szkody całkowitej, w każdym przypadku - bez względu na wybrany przez konsumenta wariant ubezpieczenia - maksymalnymi cenami oryginalnych, nowych części zamiennych, bez potrąceń amortyzacyjnych (zużycia eksploatacyjnego) oraz z uwzględnieniem najwyższych cen robocizny stosowanych przez Autoryzowane Stacje Obsługi. Kryteria te (najwyższe), niejednokrotnie nie mają zastosowania w przypadku likwidacji tej samej szkody - sytuacji, gdy odszkodowanie ustalane jest jako szkoda częściowa zgodnie z wybranym wariantem ubezpieczenia. Przykładowo, w wariantcie kosztorysowym wysokość odszkodowania przy szkodzie częściowej ustalana jest w oparciu o najniższe stawki roboczogodzin oraz z zastosowaniem cen części nieoryginalnych. Rzecznik zakwestionował zatem brak stosowania przez zakład ubezpieczeń symetrycznych parametrów w przypadkach ustalania czy zachodzi przypadek szkody całkowitej oraz w przypadkach obliczania wysokości odszkodowania przy szkodzie częściowej, zgodnie z wybranym wariantem ubezpieczenia, co jest działaniem niekorzystnym dla konsumentów (ubezpieczonych).

Powyższe w ocenie Rzecznika Finansowego stanowi nieuczciwą praktykę rynkową polegającego na tym, że w każdym przypadku wystąpienia szkody, zakład ubezpieczeń ma możliwość ustalenia kosztów naprawy na najwyższym poziomie, aby następnie uzyskać możliwość kwalifikacji szkody jako całkowitej, które to rozwiązanie jest korzystne ekonomicznie wyłącznie dla ubezpieczyciela. Korzyść ta jest wymierna i polega w szczególności na tym, że ubezpieczyciel wypłaca niższe odszkodowanie niż w przypadku rozliczenia szkody zgodnie z wybranym przez ubezpieczonego kosztorysowym wariantem ubezpieczenia. Z kolei działanie takie powoduje, że ubezpieczeni nie mając wystarczających 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 koszt naprawy w znacznej części z własnych środków.

Pozytywne rozstrzygnięcie tego zagadnienia w ocenie Rzecznika wpłynie na sposób tworzenia tego typu produktów ubezpieczeniowych, a ponadto może mieć istotne znaczenie dla roszczeń indywidualnych klientów, którzy korzystają z umów o konstrukcji kwestionowanej przez Rzecznika.

Niezależnie od wytaczanych powództw, w roku 2021 zakończyły się również dwa postępowania z powództwa Rzecznika Finansowego, w których przedmiotem pozwu było żądanie zaniechania stosowania praktyk rynkowych odzwierciedlających mechanizm opisany powyżej w odniesieniu do umów autocasco. Postępowania te zakończyły się zawarciem ugód sądowych z podmiotami rynku finansowego, których ustalenia w ocenie Rzecznika przyczynią się do wzmocnienia ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego w omawianym obszarze.

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

Dodać należy, iż w roku sprawozdawczym w toku pozostawało także postępowanie z powództwa Rzecznika wytoczone wobec dwóch podmiotów rynku finansowego w sprawie nieuczciwej praktyki przy konstruowaniu i oferowaniu umowy ubezpieczenia na życie stanowiącej zabezpieczenie spłaty pożyczki udzielanej przez jeden z podmiotów, przejawiającej się w dezinformacji na temat zakresu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.

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

W 2021 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 56 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 3 sprawach, w 6 natomiast przystąpił do toczących się już postępowań sądowych. Rzecznik działając z urzędu w 3 sprawach wystąpił sam z powództwem przeciwko podmiotom rynku finansowego w związku ze stosowaniem przez te podmioty nieuczciwych praktyk rynkowych.

Jeden ze złożonych przez Rzecznika pozwów dotyczył zaniechania stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na udzielaniu przez podmiot kolejnych pożyczek konsumentowi, który nie dokonał pełnej spłaty pierwszej pożyczki udzielonej przez podmiot lub innego kredytodawcę, gdzie koszty pierwszej pożyczki zaliczane są do całkowitej kwoty kolejnej pożyczki (tzw. rolowanie pożyczki), co powoduje przekroczenie ustawowych limitów dla pozaodsetkowych kosztów pożyczki nałożonych na konsumenta. Rzecznik Finansowy złożył również pozew w sprawie dokonanych nieautoryzowanych transakcji płatniczych na rachunku bankowym, przedterminowego zakończenia umów lokat oraz uruchomienia i wypłaty pożyczek na rachunki nieznanego odbiorcy. Inne złożone przez Rzecznika pozwy dotyczyły wypłaty odszkodowania wraz odsetkami ustawowymi za opóźnienie z tytułu zadośćuczynienia wobec praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczących wprowadzenia w błąd podczas oferowania obligacji. Rzecznik zdecydował także o wstąpieniu w sprawie wszczętej dotyczącej roszczeń związanych z umową kredytu hipotecznego o stwierdzenie braku związania niedozwolonymi klauzulami umowy kredytowej, unieważnienia umowy, zapłatę kwot pobieranych przez bank w wyniku stosowania niedozwolonych postanowień lub unieważnienia umowy. Kolejne wstąpienia Rzecznika do spraw także dotyczyły zwrotu kwoty wpłaconego kapitału oraz zwrotu kosztu poniesionego przez bank w związku z bezumownym korzystaniem z kapitału udostępnionego przez bank, zwrotu waloryzacji wypłaconego kapitału w



związku z uznaniem za nieważną umowy kredytu hipotecznego indeksowanego do CHF.

Rzecznik Finansowy zdecydował się o wstąpieniu do sprawy wszczętej dotyczącej 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 złożył także do Sądu oświadczenie o przystąpieniu do sprawy pożyczkobiorcy, z uwagi na rażące dysproporcje między kwotą pożyczki a kosztami jej przyznania i obsługi. Prawnym zabezpieczeniem spłaty kredytu był weksel in blanco z klauzulą „nie na zlecenie”.

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

Rzecznik Finansowy, w związku z wykonywaniem ustawowych zadań mających na celu ochronę praw klientów podmiotów rynku finansowego, działając na podstawie art. 32 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, posiada uprawnienie do nałożenia w trybie decyzji kary finansowej do 100 000 zł w ramach uznania administracyjnego za naruszenie obowiązków spoczywających na podmiocie rynku finansowego. Do nałożenia kary może dojść w razie niewypełnienia przez podmiot rynku finansowego obowiązków określonych w treści art. 4 ust. 1, art. 6 – 10, art. 30 oraz art. 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Zgodnie z art. 32 ust. 2 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej nakładanej przez Rzecznika na

podmiot rynku finansowego uwzględnia się stopień naruszenia przepisów, okoliczności tego naruszenia oraz możliwości finansowe podmiotu.

W 2021 r. Rzecznik Finansowy wydał 44 decyzje administracyjne o łącznej wysokości kar pieniężnych 111 500 zł, za naruszenia przez podmioty z obszaru rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego 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. Decyzje zostały wydane w postępowaniach administracyjnych wszczętych w 2020 roku. Rzecznik nałożył na podmioty rynku finansowego kary pieniężne w związku z naruszeniem 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, a także wskutek niewypełnienia obowiązków wskazanych w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, poprzez brak wyjaśnienia klientowi przyczyn opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi na reklamację, 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. Ponadto, kary pieniężne nałożone przez Rzecznika Finansowego uwzględniały naruszenie obowiązków wskazanych w dyspozycji art. 9 pkt 1 – 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym wynikały z 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. Kary pieniężne nałożone przez Rzecznika Finansowego na podmioty rynku finansowego obejmowały również naruszenia obowiązków wynikających z treści art. 10 pkt 3 oraz art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym, z uwagi na brak wskazania w odmownej odpowiedzi na reklamację stosownego pouczenia o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego bądź o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy. Rzecznik Finansowy nałożył ponadto kary pieniężne za naruszenia art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym, polegające na uchybieniu przez podmiot rynku

finansowego, który otrzymał wniosek Rzecznika w sprawach objętych zakresem jego działalności, obowiązku niezwłocznego, nie późniejszego niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, poinformowania Rzecznika o podjętych działaniach lub zajętych stanowisku oraz przekazania żądanych dokumentów.

Rzecznik Finansowy, wobec braku terminowej zapłaty należnych kar pieniężnych lub odsetek za opóźnienie w uiszczeniu kar pieniężnych, w 5 postępowaniach wystosował do podmiotów rynku finansowego upomnienia, wzywając do uregulowania zaległych należności. Rzecznik podjął opisane działania na podstawie art. 2 § 1 pkt 2 w związku z art. 15 § 1 ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz. U. z 2020 r., poz. 1427 ze zm.).

W 8 postępowaniach administracyjnych podmioty rynku finansowego skorzystały z wynikającego z treści art. 127 § 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r., poz. 735 ze zm.) uprawnienia do wniesienia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, po wydaniu przez Rzecznika decyzji administracyjnych nakładających kary pieniężne lub odstępujących od nałożenia kary pieniężnej na te podmioty. Rzecznik Finansowy zakończył jedno z postępowań prowadzonych wskutek wniosku podmiotu rynku finansowego o ponowne rozpatrzenie sprawy, wydając decyzję podtrzymującą w całości karę pieniężną nałożoną na ten podmiot. Pozostałe postępowania prowadzone na podstawie wniosków podmiotów rynku finansowego o ponowne rozpatrzenie sprawy są w toku.

Rzecznik Finansowy w 2021 r. przeprowadził 15 postępowań wyjaśniających mających na celu zweryfikowanie przesłanek umożliwiających wszczęcie postępowań administracyjnych z urzędu wobec podmiotów rynku finansowego w związku z naruszeniami obowiązków nałożonych w art. 4 ust. 1, art. 6 – 10, art. 30 i art. 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Postępowania wyjaśniające zostały podjęte na podstawie analizy dokumentacji postępowań interwencyjnych prowadzonych przez Rzecznika Finansowego w latach 2017 – 2019.

Rzecznik Finansowy na podstawie analizy przeprowadzonych postępowań interwencyjnych oraz postępowań wyjaśniających, a także wskutek zawiadomienia przekazanego Rzecznikowi przez Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego, wszczął w okresie wrzesień – grudzień 2021 r. z urzędu 40 postępowań administracyjnych w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej na podmioty rynku

finansowego na podstawie art. 32 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

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. 10 pkt 3, art. 10 pkt 4 lub art. 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

## **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 2021 na rozpoznanie oczekiwały dwa wnioski Rzecznika Finansowego o podjęcie uchwały mającej na celu wyeliminowanie rozbieżności w orzecznictwie. Jeden, został skierowany jeszcze w roku 2019 i dotyczy zadośćuczynienia dla bliskich osoby poważnie poszkodowanej, za doznaną krzywdę wynikającą z naruszenia dobra osobistego. Rzecznik, skierował przedmiotowy wniosek z uwagi na poważną rozbieżność stanowisk poszczególnych Izb Sądu Najwyższego w odniesieniu do niezwykle istotnego społecznie problemu związanego z wykładnią art. 448 k.c. w zw. z art. 23 k.c. i art. 24 § 1 k.c. Wiąże się on z rozstrzygnięciem zagadnienia odnoszącego się do tego, czy w razie ciężkiego i trwałego rozstroju zdrowia, osobom najbliższym poszkodowanego może przysługiwać na podstawie art. 448 k.c. roszczenie o zadośćuczynienie pieniężne z tytułu naruszenia ich własnego dobra osobistego. Mimo wprowadzonych zmian legislacyjnych w postaci art. 446<sup>2</sup> k.c., który wychodzi naprzeciw roszczeniom członków rodzin osób bezpośrednio poszkodowanych, rozstrzygnięcie ww. zagadnienia ma nadal istotne znaczenie

choćby dla spraw toczących się aktualnie w sądach II instancji (część postępowań została zawieszona do czasu przedmiotowego rozstrzygnięcia).

Kolejny wniosek, złożony w sierpniu 2020r., –dotyczący rozstrzygnięcia rozbieżności w zakresie odpowiedzialności za szkody wyrządzone ruchem pojazdów wielofunkcyjnych (koparek, spycharek itp.), był przedmiotem rozpoznania Sądu Najwyższego na posiedzeniach w dniach 25 listopada 2021 r. i 14 stycznia 2022 r. Rezultatem tego jest uchwała Sądu Najwyższego z 14 stycznia 2022 r. (III CZP 7/22), w której Sąd Najwyższy wskazał, że *„Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń wynikająca z umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje szkody wyrządzone w wyniku pracy urządzenia zamontowanego w pojeździe także wtedy, gdy w chwili wyrządzenia szkody pojazd nie pełnił funkcji komunikacyjnej (art. 34 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych – jedn. tekst: Dz.U. z 2021 r., poz. 854 w związku z art. 436 k.c.).”* Z treści sentencji uchwały wynika, że Sąd Najwyższy podzielił prezentowane przez Rzecznika Finansowego stanowisko w odniesieniu do zakresu odpowiedzialności gwarancyjnej zakładu ubezpieczeń, wynikającej z obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, związanej z ruchem pojazdów wielofunkcyjnych (wieloczynnościowych). Rozstrzygnięcie dostrzeżonej przez Rzecznika rozbieżności jest wyjątkowo istotne dla praktyki obrotu z uwagi na fakt, iż często dochodzi do bardzo poważnych szkód osobowych (śmierci i trwałego kalectwa) z udziałem tego typu pojazdów, w tym pojazdów wolnobieżnych używanych w gospodarstwach rolnych. Zakłady ubezpieczeń, powołując się m.in. na rozbieżne dotychczas orzecznictwo odmawiały realizacji świadczeń za tego typu szkody w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej wynikającej z umowy OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Należy wyrazić nadzieję, że przedmiotowa uchwała zdecydowanie zmieni dotychczasowe podejście, korzystniej wpływając na sytuację osób poszkodowanych w takich wypadkach.

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

W 2021 r. Rzecznik Finansowy złożył wniosek do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej rozstrzygnąć rozbieżności w orzecznictwie. Wniosek Rzecznika dotyczył określenia, kiedy przedawniają się roszczenia o zapłatę rat kredytu, wymagalnych przed wypowiedzeniem umowy. Zdaniem Rzecznika Finansowego, każde z roszczeń przedawnia się oddzielnie, wraz z upływem trzech lat, liczonych od dnia następującego po dniu, w którym powinna zostać spłacona zgodnie z zawartą umową. Rzecznik Finansowy podziela w całości wykładnię art. 120 § 1 zd.1 k.c. oraz argumentację tej części judykatury i doktryny, zgodnie z którą terminu wymagalności świadczeń z umowy kredytu spłacanego w ratach nie należy wiązać z datą ostatecznej spłaty zadłużenia wskazaną w umowie bądź wynikającą z wypowiedzenia umowy. Jeżeli z umowy kredytu wynika, że ma on być spłacany ratalnie i każda rata ma ustalony inny termin płatności, to oznacza, że z nadejściem tego terminu staje się wymagalna. W związku z tym każda z nich przedawnia się oddzielnie z upływem 3-letniego terminu, licząc od następnego dnia, w którym powinna zostać zapłacona. Zatem, w sytuacji skorzystania przez bank z uprawnienia do wypowiedzenia umowy i postawienia całego kredytu w stan wymagalności, wypowiedzenie umowy nie może zmieniać terminów wymagalności, które już zapadły. Kwalifikacja spłaty kredytu w ratach jako świadczenia jednorazowego, nie ma wpływu na ustalenie trzyletniego terminu przedawnienia określonych w harmonogramie umowy rat kredytu, ponieważ termin ten jest determinowany okolicznością, że roszczenie o zapłatę wymagalnych rat związane jest z prowadzoną przez bank działalnością gospodarczą, zaś kwalifikacja udzielonego kredytu jako świadczenia jednorazowego nie wyklucza odrębnych terminów wymagalności spłaty poszczególnych rat.

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

W 2021 r. w zakresie rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego Rzecznik Finansowy wzorem lat poprzednich kontynuował publikowanie opracowywanych przez ekspertów Biura Rzecznika Finansowego analiz i raportów tematycznych związanych z różnymi aspektami usług ubezpieczeniowych i emerytalnych. W roku sprawozdawczym

działania te ukierunkowane były w szczególności na tworzenie poradników tematycznych, ale przygotowane zostały również opracowania bardziej kompleksowe, mające na celu wyeliminowanie ryzyka naruszeń praw klientów na rynku usług finansowych będące cennym materiałem edukacyjno-informacyjnym dla konsumentów usług ubezpieczeniowych.

W marcu 2021 r. Rzecznik Finansowy przygotował specjalną analizę poświęconą głównym zasadom i najczęściej spotykanym problemom związanym z postępowaniami regresowymi. Często sprawcy szkód nie są świadomi, że mogą być zobowiązani do pokrycia ich kosztów nawet jeśli poszkodowani uzyskają odszkodowanie od swojego ubezpieczyciela. Jest to możliwe w ramach tzw. postępowania regresowego, w ramach którego ubezpieczyciele dochodzą roszczeń wynikających z pokrywania przez nich kosztów szkód wywołanych przez sprawców zdarzeń. Analiza Rzecznika Finansowego *„Roszczenia Regresowe ubezpieczyciela w przypadku wypłaty odszkodowania z ubezpieczenia mienia – zasady i problemy”* obejmuje całe spektrum przypadków, w których roszczenie regresowe może mieć zastosowanie (dla przykładu można wskazać sytuacje, w których zniszczeniu ulega mieszkanie czy dom z winy sąsiada posiadacza nieruchomości (np. pożar lub zalanie).

W maju 2021 r. Rzecznik Finansowy przygotował i opublikował analizę *Ugody telefoniczne w ubezpieczeniach komunikacyjnych i mieszkaniowych* przybliżającą charakterystykę tego rodzaju umów zawieranych w procesie likwidacji szkody, a które z uwagi na postępujący proces automatyzacji i upraszczania sposobu obsługi są coraz częściej oferowane klientom podmiotów rynku finansowego. Analiza zawiera także porady jak przygotować się do rozmowy telefonicznej o wysokości odszkodowania oraz przestrzega klientów, aby w przypadkach ugód telefonicznych nie ulegali presji pracowników ubezpieczyciela i nie decydowali się na ugody natychmiast. Jest to istotne, gdyż w razie pochopej decyzji wycofanie się z ugody może być trudne, a niektórych wypadkach nawet niemożliwe.

W dobie pandemii istotną formą działań edukacyjno-informacyjnych Rzecznika Finansowego, w ramach których klienci dowiadawali się o najważniejszych kwestiach dotyczących praw i obowiązków związanych z korzystaniem z usług były webinaria prowadzone przez pracowników Biura Rzecznika Finansowego. W omawianym okresie przygotowano i zrealizowano 9 webinarów poświęconych tematyce ubezpieczeniowo-emerytalnej, które były kierowane przede wszystkim do odbiorcy masowego, szeroko pojmowanego klienta rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego, ale



także do specjalistów i profesjonalistów tego rynku, czy wreszcie do powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów:

- *Ubezpieczenia podróże w czasie pandemii ;*
- *Ubezpieczenia assistance – przydatne nie tylko w wakacje;*
- *Nowe obowiązki uczestników ruchu drogowego i ich wpływ na określenie odpowiedzialności cywilnej za szkody komunikacyjne ;*
- *Ubezpieczenia szkolne dzieci i młodzieży;*
- *Interwencja czy polubowne – które postępowanie Rzecznika Finansowego wybrać i kiedy? (webinarium przeprowadzone wspólnie z Wydziałem Pozasądowego Rozwiązywania Sporów);*
- *OC komunikacyjne w praktyce. Zawieranie i rozwiązywanie umów – najczęstsze problemy;*
- *Otwarte Fundusze Emerytalne – o czym warto wiedzieć ;*
- *Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego w praktyce. Realizacja obowiązku analizy wymagań i potrzeb klienta jako przedmiot postępowania interwencyjnego Rzecznika Finansowego;*
- *Ubezpieczenia mieszkaniowe w praktyce – no co warto zwrócić uwagę.*

Wszystkie spotkania były również wspierane komunikacją w mediach społecznościowych, co miało na celu ich promocję.

Jednym z podstawowych przedsięwzięć podjętych w ostatnich latach przez Rzecznika Finansowego było podjęcie szerokich i kompleksowych działań zmierzających do poprawy poziomu edukacji i świadomości klientów podmiotów rynku finansowego. W tym celu, Rzecznik Finansowy przygotował szereg poradników, a także webinarów dotyczących najczęściej dostrzeganych problemów na rynku. Rzecznik swoją działalność edukacyjną uzupełniał o cykliczne publikowanie ostrzeżeń o niezgodnych z prawem działaniach dostrzeżonych na rynku finansowym, mogących rażąco naruszać interesy klientów. Działalność Rzecznika Finansowego spotkała się z pozytywnym odzewem klientów podmiotów rynku finansowego, którzy licznie uczestniczyli w organizowanych przez niego webinarach, zapoznając się z treścią publikowanych poradników oraz ostrzeżeń.

## **Poradniki:**

1. Poradnik spadkowy (cykl rozpoczęto pod koniec 2020 r.). Adresowany do klientów podmiotów rynku finansowego, opisywał zasady dziedziczenia praw i obowiązków po zmarłym spadkodawcy oraz zasady ewentualnego ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności za długi, a także zasady dziedziczenia majątku przedsiębiorcy powstałego w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej czy dopuszczalność dalszego prowadzenia przedsiębiorstwa po śmierci spadkodawcy. Poruszał dodatkowo tematykę możliwości złożenia dyspozycji wkładem na wypadek śmierci.
2. Finanse dziecka – odpowiedzialność rodziców. Poradnik adresowany do klientów podmiotów rynku finansowego, opisywał zasady prowadzenia rachunków bankowych na rzecz małoletnich oraz możliwości rozporządzania pieniędzmi przez małoletniego.
3. Poradnik dotyczący błędnego przelewu. Adresowany do klientów podmiotów rynku finansowego, opisujący zasady odzyskania pieniędzy utraconych z rachunku bankowego wskutek przelewu zrealizowanego na rzecz nieprawidłowego odbiorcy;
4. Poradnik dotyczący poręczenia kredytów i pożyczek. Adresowany do klientów podmiotów rynku finansowego, opisujący zasady odpowiedzialności poręczyciela za dług dłużnika, a także prawa i obowiązki poręczyciela.
5. Małżeństwo a finanse. Poradnik adresowany do klientów podmiotów rynku finansowego, opisujący zasady, na jakich małżonkowie mogą prowadzić wspólny rachunek, odpowiedzialność za długi czy skutki rozwodu dla umowy kredytu uzyskanej w trakcie małżeństwa.
6. Poradnik dotyczący podstawowego rachunku bankowego. Adresowany do klientów podmiotów rynku finansowego, opisujący uprawnienia klienta związane z podstawowym rachunkiem bankowym, a także obowiązki, jakie spoczywają na instytucjach finansowych w tym przypadku.
7. Poradnik dotyczący ochrony przed postępowaniem egzekucyjnym. Adresowany do klientów podmiotów rynku finansowego, opisujący możliwość zabezpieczenia majątku przed niezasadnym postępowaniem egzekucyjnym oraz możliwością uchylenia prawomocnych orzeczeń stanowiących podstawę egzekucji.

## **Ostrzeżenia:**

1. Ostrzeżenie w zakresie pożyczek udzielanych z wykorzystaniem kryptowalut - ostrzeżenie dotyczące zasad udzielania pożyczek przez jedną z firm pożyczkowych, uzależnionych od złożenia przez klienta stosownego zabezpieczenia;
2. Ostrzeżenie dotyczące wycieku informacji z portalu społecznościowego Facebook - ostrzeżenie wywołane wyciekiem danych użytkowników Facebooka, wskazujące klientom metody zabezpieczenia przez ewentualnymi działaniami oszustów;
3. Ostrzeżenie dotyczące inwestycji na rynku Forex - ostrzeżenie mające na celu wskazanie ryzyk związanych z inwestycjami na rynku Forex, w szczególności za pośrednictwem zagranicznych platform inwestycyjnych, posiadających siedzibę poza Unią Europejską;
4. Ostrzeżenie dotyczące działalności oszustów podszywających się w rozmowach telefonicznych pod pracowników banków - ostrzeżenie wskazujące na nową metodę oszustów, podszywających się pod pracowników banków, celem wyłudzenia danych klienta oraz późniejszej kradzieży środków za rachunku bankowego czy zaciągnięcia kredytu na osobę klienta.

## **Analizy:**

- Analiza orzecznictwa TSUE w obszarze rynku bankowo-kapitałowego w 2020 r. z uwzględnieniem tematyki "frankowej"

## **Stanowiska RF:**

- W odpowiedzi na pytanie Pierwszego Prezesa Sądu Najwyższego, Rzecznik Finansowy przedstawił swoje stanowisko dotyczące kierunków rozstrzygnięcia zagadnień prawnych przedstawionych przez Izbę Cywilną Sądu Najwyższego, w sprawach związanych z kredytami indeksowanymi i denominowanymi do waluty obcej (sprawa III CZP 11/21).
- Rzecznik Finansowy wniósł do Sądu Okręgowego w Warszawie wniosek o skierowanie pytania prejudycjalnego do Trybunału Sprawiedliwości Unii

Europejskiej o rozstrzygnięcie dopuszczalności roszczenia o korzystanie z kapitału w sprawach dot. kredytów frankowych.

- Rzecznik Finansowy przedstawił swoje Stanowisko w sprawie X Bank (C-198/20), w której pytania prejudycjalne do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej złożył w dniu 11 maja 2020 r. Sąd Rejonowy dla Warszawy-Woli w Warszawie. Te pytania dotyczyły zakresu ochrony konsumenckiej wynikającej z dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich. W Stanowisku Rzecznik uznał, że jedyna definicja konsumenta właściwa dla stosowania przepisów dyrektywy 93/13 została zawarta w art. 2 lit. b) dyrektywy 93/13.

### **Konferencje:**

- Biuro Rzecznika Finansowego zorganizowało 9 czerwca 2021 r. konferencję naukową pt. *Kredyty „walutowe” – teoria i orzecznictwo*, poświęconą tematyce kredytów indeksowanych i denominowanych do walut obcych, w świetle orzecznictwa, dogmatyki i teorii prawa. W wydarzeniu, podzielonym na trzy panele dyskusyjne, udział wzięło grono teoretyków i praktyków, którzy na co dzień zajmują się tą problematyką.
- Rzecznik Finansowy, partner XXX Forum Ekonomicznego w Karpaczu (7-9 września 2021 r.), zorganizował dyskusję „Kredyty frankowe dziś i jutro w kontekście europejskim”.
- Rzecznik Finansowy na XIII Europejskim Kongresie Gospodarczym w Katowicach przygotował debatę „Ochrona konsumentów na europejskim rynku finansowym” wzięli udział międzynarodowi goście z Wielkiej Brytanii, Włoch oraz czołowych polskich uniwersytetów.

### **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 w obszarze działalności ubezpieczeniowej.**

Współpraca Rzecznika Finansowego z Komisją Nadzoru Finansowego w obszarze działalności ubezpieczeniowej w roku 2021 polegała na wymianie spostrzeżeń i przekazywania propozycji w zakresie polepszania ochrony klientów, jak również na wymianie informacji z zakresu funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego. Kontynuując rozpoczętą w tym zakresie w poprzednim roku współpracę, Rzecznik Finansowy w odpowiedzi na pismo z dnia 15 lutego 2021 r., w dniu 17 marca 2021 r. przedstawił swoje propozycje w zakresie zagadnień najistotniejszych z punktu widzenia funkcjonowania systemu likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, o które uzupełnione powinny być przygotowywane rekomendacje KNF dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych (a mające zastąpić dotychczas obowiązujące Wytyczne KNF z dnia 16 grudnia 2014 roku).

##### **Współpraca z innymi instytucjami publicznymi w obszarze działalności ubezpieczeniowej.**

Podobnie jak w poprzednich latach, również w roku 2021 Rzecznik Finansowy na bieżąco przekazywał właściwym organom opinie prawne co do przedstawionych problemów w stosowaniu przepisów z zakresu działalności ubezpieczeniowej, a także opinie o zasadności projektowanych zmian legislacyjnych.

##### **Współpraca z instytucjami branżowymi w obszarze działalności ubezpieczeniowej.**

W 2021 r. o Polska Izba Ubezpieczeń (PIU) prowadziła prace nad stworzeniem rekomendacji dobrych praktyk dotyczących funkcjonowania rzeczników klienta w zakładach ubezpieczeń. Celem tego działania było upowszechnienie i ustandaryzowanie roli rzeczników klienta, którzy zostali już powołani w niektórych zakładach ubezpieczeń. W ramach konsultacji tego dokumentu Rzecznik Finansowy przekazał swoje uwagi i sugestie. Rzecznik wskazywał, że tylko mocno umocowani w

strukturach ubezpieczycieli rzeczniczy klienta mogą przyczyniać się do wyeliminowania procedur i produktów niekorzystnych dla klientów i w rezultacie spowodować podniesienie poziomu usług ubezpieczeniowych i satysfakcji konsumentów.

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

#### **Współpraca z Komisją Nadzoru Finansowego**

- Rzecznik poinformował Urząd o złożonym do Prokuratury Krajowej zawiadomieniu o nieprawidłowościach związanych z funkcjonowaniem instytucji pożyczkowej w zakresie podejrzenia popełnienia przestępstwa określonego w art. 286 § 1 k.k. przez osoby działające w imieniu i na rzecz instytucji pożyczkowej.
- Rzecznik zwrócił się do Komisji Nadzoru Finansowego o wyjaśnienie aktualnego statusu banku będącego w restrukturyzacji w kontekście art. 2 Prawa bankowego.

#### **Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

- Rzecznik poinformował o złożonym do Prokuratury Krajowej zawiadomieniu o nieprawidłowościach związanych z funkcjonowaniem instytucji pożyczkowej i podejrzeniu popełnienia przestępstwa określonego w art. 286 § 1 k.k. przez osoby działające w imieniu i na rzecz instytucji pożyczkowej.
- Rzecznik przekazał informację na temat ilości skarg konsumenckich wpływających do Urzędu dotyczących braku realizacji art. 70a Prawa bankowego, z którego wynika, że banki nie w pełni realizują obowiązki wynikające z tego przepisu. Banki nie wskazywały czynników, które miały wpływ na dokonaną ocenę zdolności kredytowej klienta.
- Rzecznik dostrzegł i poinformował o nieprawidłowościach w postanowieniach umowy instytucji pożyczkowej w zakresie przeniesienia cesji wierzytelności na rzecz NS FIZ. Po zawarciu umowy pożyczki, faktyczną funkcję instytucji pożyczkowej przejmuje podmiot niewpisany do prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego rejestru instytucji pożyczkowych, co może stanowić zagrożenie dla zbiorowych interesów konsumentów.

- Rzecznik poinformował o praktykach działania jednego banku, polegających na naliczaniu wygórowanych opłat za przesyłane kredytobiorcom upomnień i monitów.
- Rzecznik poinformował o otrzymanych skargach konsumenckich w zakresie oferowania programu „ulga od długu” przez podmioty nie podlegające kompetencji Rzecznika.
- Rzecznik poinformował Urząd o ilości otrzymanych wniosków i zastrzeżeniach klientów dotyczących tzw. „rolowania kredytu”, opłat za „refinansowanie” oraz „sankcji kredytu darmowego” wobec nowych podmiotów rynku jak również wskazanych w ubiegłym roku.

### **Współpraca z innymi podmiotami**

- Rzecznik Finansowy przekazał Ministerstwu Finansów stanowisko dotyczące zastrzeżeń jakie Związek Banków Polskich wystosował do Urzędu w sprawie opublikowanej na stronie internetowej Rzecznika Finansowego informacji pt. Mapa klauzul w umowach kredytów „walutowych”. Informacja sporządzona przez Rzecznika Finansowego stanowi rzetelne źródło wiedzy na temat stanowiska Rzecznika dotyczącego klauzul zawartych w niektórych umowach kredytów „walutowych”.
- Rzecznik zawiadomił Ministerstwo Finansów o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu niepublicznych funduszy inwestycyjnych zamkniętych. Niedostateczna reglamentacja działalności funduszy inwestycyjnych zamkniętych zapewnia towarzystwu swobodę ustalania i zmiany postanowień statutu funduszu w zakresie przesłanek, trybu i warunków wykupywania certyfikatów inwestycyjnych oraz terminów i sposobu dokonywania ogłoszeń o wykupie certyfikatów.
- Rzecznik Finansowy przekazał Ministerstwu Finansów informację w sprawie stosowania przez Polskę Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 924/2009 z dnia 16 września 2009 r. w sprawie płatności transgranicznych.
- Rzecznik przekazał Ministerstwu Finansów stanowisko dotyczące określenia zamiennika dla wskaźnika referencyjnego LIBOR CHF.

- Rzecznik Finansowy przekazał Związkowi Banków Polskich stanowisko dotyczące wątpliwości ZBP związanych z publikacją Mapy klauzul niedozwolonych w umowach kredytów walutowych. Rzecznik Finansowy podtrzymuje stanowisko, że opublikowana informacja, pozwala klientom podmiotów rynku finansowego oszacować ryzyko związane z ewentualnym dochodzeniem swoich roszczeń na drodze sądowej.
- Rzecznik Finansowy przekazał Związkowi Banków Polskich wyjaśnienia dotyczące zamieszczonego przez Rzecznika Finansowego komunikatu pt. *Podjezrzany telefon z infolinii banku? Rzecznik Finansowy ostrzega przed nową metodą oszustów*. Rzecznik Finansowy przedstawia możliwe zagrożenia na jakie narażeni są konsumenci.
- Rzecznik Finansowy przekazał Rzecznikowi Praw Obywatelskich informację o sygnałach klientów jakie wpływają wskazujące brak dostosowania procedur stosowanych przez banki do obsługi osób niepełnosprawnych co w efekcie może prowadzić do ich wykluczenia z obrotu finansowego.
- Rzecznik Finansowy zwrócił się do jednego z banków o przedstawienie szczegółowych wyjaśnień w sprawie zastrzeżeń dotyczących wysokości opłat naliczanych za przesyłanie klientom upomnień i monitów.
- Rzecznik Finansowy przekazał Narodowemu Bankowi Polskiemu informację na temat działań Rzecznika Finansowego mających na celu ograniczenie skali transakcji oszukańczych w zakresie płatności detalicznych.
- Rzecznik przekazał Narodowemu Bankowi Polskiemu uwagi dotyczące prac nad Raportem pt. *Transakcje oszukańcze w płatnościach detalicznych doświadczenia i wyzwania*.
- Rzecznik Finansowy zwrócił się do banków o przekazanie informacji w zakresie realizowania ustawowych obowiązków związanych z rozpatrywaniem zgłoszeń dotyczących nieautoryzowanych transakcji i wykonywania obowiązków ustawowych nałożonych na dostawców usług płatniczych.
- Rzecznik Finansowy wystąpił do dwóch banków o informacje w zakresie propozycji ugód kierowanych przez banki do klientów, z którymi banki zawierały w przeszłości umowy kredytu denominowanego lub indeksowanego kursem waluty obcej a odnoszących się do zmiany warunków umowy w zakresie postanowień dotyczących denominacji lub indeksacji do waluty obcej.



- Rzecznik Finansowy zwrócił się do jednego z banków o udzielenie informacji dotyczących finansów i majątku banku, mając na uwadze prowadzone przez Rzecznika postępowania interwencyjne i sądowe, a także fakt, że bank odmawia spełnienia uzasadnionych roszczeń klientów.
- Rzecznik wystąpił do jednej ze Spółek prowadzących internetowy kantor walut o udzielenie informacji dotyczących praktyk stosowanych przez Spółkę w zakresie rozpatrywania reklamacji klientów, która dopuszczała się przyjmowania i zamykania zgłoszeń reklamacyjnych w formie telefonicznej oraz stosowała zasadę wysyłania odpowiedzi wyłącznie na adres mailowy przypisany do konta użytkownika.
- Rzecznik zgłosił zawiadomienie do Prokuratury Krajowej o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art. 286 § 1 k.k. przez instytucję pożyczkową, działającą w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, poprzez dopuszczenia się zachowań, polegających na doprowadzeniu pożyczkobiorców do niekorzystnego rozporządzenia mieniem m.in. poprzez wymóg wniesienia opłat związanych z udzieleniem pożyczki.
- Rzecznik zgłosił zawiadomienie do Prokuratury Regionalnej o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art.304 § 2 k.k. przez osoby działające w imieniu i na rzecz instytucji pożyczkowej, które wykorzystały przymusowe położenie klienta zawierając z nim umowę pożyczki i nakładając obowiązek zwrotu kwot niewspółmiernie wysokich względem kwoty udzielonego finansowania.
- Rzecznik wniósł zażalenie do Prokuratury Okręgowej dotyczące umorzenia śledztwa w sprawie niekorzystnego rozporządzenia mieniem przez pracowników instytucji pożyczkowej wprowadzającej pożyczkobiorców w błąd. W ocenie Rzecznika organy w postępowaniu przygotowawczym nie zbadały wszystkich aspektów złożonych w zawiadomieniu o możliwości popełnienia przestępstwa.
- Rzecznik Finansowy przekazał Stowarzyszeniu Stop Bankowemu Bezprawiu stanowisko w związku z zastrzeżeniem Stowarzyszenia nieadekwatności wyrażanych w dyskursie publicznym opinii na temat skutków wyroku TSUE z dnia 29.04.2021 r. w sprawie C-19/20 i jego wpływu na kredyty frankowe.

## 5.4. Udział w pracach legislacyjnych

Zgodnie z art. 17 ust. pkt 3 i 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 187) do zadań RF należy m.in.:

- 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.

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

1. Rządowy projekt ustawy zmianie ustawy - Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (druk nr 899);
2. Wstępne regulacje Ministerstwa Sprawiedliwości dot. zadośćuczynienia dla osób pośrednio poszkodowanych czynem niedozwolonym;
3. Poselski projektu ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach upraw rolnych i zwierząt gospodarskich (druk nr 1191);
4. Projekt ustawy o zmianie ustawy o wyrównaniu strat majątkowych wynikających z ograniczenia w czasie stanu nadzwyczajnego wolności i praw człowieka i obywatela (druk nr 327);
5. Projekt ustawy o finansowaniu społecznym dla przedsiębiorstw gospodarczych (UC76);
6. Rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy - Kodeks cywilny oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (druk nr 1344);
7. Projekt ustawy o dostępności niektórych produktów i usług, a także oszacowanie kosztów i temat wsparcia z Funduszu Europejskiego;
8. Projekt ustawy o ogólnoeuropejskim indywidualnym produkcie emerytalnym;
9. Projekt ustawy o zmianie ustawy o PPE oraz ustawy o IKE i IKZE;
10. Projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na tym rynku (UD235);

12. Projekt ustawy o zmianie ustawy o pracowniczych programach emerytalnych oraz ustawy o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego (UD250);

13. Propozycja Kancelarii Prezydenta RP w sprawie projektu ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz niektórych innych ustaw;

14. Projekt ustawy o zmianie ustawy o szczególnych uprawnieniach osób poszkodowanych w przypadku wyczerpania sumy gwarancyjnej ustalonej na podstawie przepisów obowiązujących przed dniem 1 stycznia 2006 r. (druk senacki nr 488);

15. Projekt ustawy o zmianie ustawy o kredycie konsumenckim (druk senacki nr 489);

16. Projekt ustawy o zmianie ustawy – Prawo o ruchu drogowym oraz niektórych innych ustaw (druk senacki nr 555);

17. Projekt stanowiska Rządu RP do wniosku ws. dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiającej ramy na potrzeby prowadzenia działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji w odniesieniu do zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji oraz zmieniającej dyrektywy 2002/47/WE, 2004/25/WE, 2009/138/WE, (UE) 2017/1132 i rozporządzenia (UE) nr 1094/2010 i (UE) nr 648/2012 COM/2021/582 final (IRRD).

#### Akty wykonawcze do ustaw

1. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej w sprawie szczególnych zasad rachunkowości oraz sprawozdań z działalności UFG;

2. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej w sprawie dodatkowych sprawozdań finansowych i statystycznych zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji;

3. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej zmieniającego rozporządzenie w sprawie prowadzenia rejestru pośredników ubezpieczeniowych oraz udostępniania informacji z tego rejestru;

4. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej zmieniającego rozporządzenie w sprawie wniosków o wpis do rejestru agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające;

5. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej w sprawie dodatkowych sprawozdań finansowych i statystycznych zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji.

#### Inne akty i dokumenty prawne

1. Projekt stanowiska Rządu RP do wniosku ws. dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiającej ramy na potrzeby prowadzenia działań naprawczych oraz restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji w odniesieniu do zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji oraz zmieniającej dyrektywy 2002/47/WE, 2004/25/WE, 2009/138/WE, (UE) 2017/1132 i rozporządzenia (UE) nr 1094/2010 i (UE) nr 648/2012 COM/2021/582 final (IRRD);
2. Projekt stanowiska Rządu RP do wniosku w sprawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2009/138/WE w odniesieniu do proporcjonalności, jakości nadzoru, sprawozdawczości, środków dotyczących gwarancji długoterminowych, narzędzi makro-ostrożnościowych, ryzyka dla zrównoważonego rozwoju, nadzoru nad grupą i nadzoru transgranicznego;
3. Wkład RF do odpowiedzi Rządu RP na kwestionariusz Banku Światowego *Questionnaire on consumer protection and financial inclusion*.

**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 ustawy o zmianie ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji oraz niektórych innych ustaw (druk sejmowy nr 1911).
2. Projekt ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych.
3. Projekt ustawy o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (druk sejmowy nr 1344).
4. Propozycja Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej w zakresie projektu ustawy o dostępności niektórych produktów i usług.

5. Projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na tym rynku.
6. Projekt ustawy o zmianie ustawy o obligacjach oraz niektórych innych ustaw.
7. Projekt ustawy o gwarantowanym kredycie mieszkaniowym oraz o spłatach tego kredytu dokonywanych w związku z powiększeniem gospodarstwa domowego (druk sejmowy nr 1541)
8. Projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu przeciwdziałania lichwie.
9. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń w bankach.
10. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej zmieniającego rozporządzenie w sprawie określenia innych terminów wykonania niektórych obowiązków sprawozdawczych i informacyjnych

#### **Inne akty i dokumenty prawne**

11. Uwagi do projektu dyrektywy zmieniającej dyrektywę MIFiD II w ramach pakietu Capital Market Recovery Package.
12. Stanowisko w przedmiocie wniosku legislacyjnego - *Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie kredytów konsumenckich (COM(2021)347 fine).*
13. Opinia do stanowiska Rządu do wniosków Komisji COM(2021) 397 i 399 (projektowane zmiany w rozporządzeniu UE nr 1286/2014 oraz w dyrektywie nr 2009/65/WE).
14. Stanowisko w zakresie przedstawionego przez Komisję Europejską projektu aktu wykonawczego dotyczącego wyznaczenia zamiennika za wskaźnik referencyjny LIBOR CHF.

#### **5.5. Współpraca międzynarodowa**

Rzecznik Finansowy stoi na stanowisku, że wszyscy konsumenci w Unii Europejskiej, niezależnie od miejsca zamieszkania, powinni mieć zapewniony jednakowy poziom ochrony swoich praw. Jednak z uwagi na regionalną optymalizację produktów finansowych, różny jest zakres ochrony i różne spektrum ochrony w zawieranych transakcjach. Ponadto, jednym z najważniejszych zdań dla państw europejskich jest

konieczność zapewnienia poczucia bezpieczeństwa dla konsumentów, którzy chcą korzystać z usług finansowych poza krajami zamieszkania. Niestety, praktyka pokazuje ogromne nierówności w tym obszarze, dlatego Rzecznik Finansowy aktywnie angażuje się w działania działające na arenie międzynarodowej i inicjuje dyskusje nad kierunkami pożądaných regulacji, których celem jest zaradzenie ujawniającym się deficytom ochrony konsumentów usług finansowych na poziomie europejskim.

Współpraca międzynarodowa Rzecznika Finansowego realizowana jest głównie przez członkostwo i udział w wydarzeniach inicjowanych przez organizacje takie jak: FIN-NET, OECD oraz Komisję Europejską. Rzecznik Finansowy zacieśnił również współpracę na szczeblu międzypaństwowym, aby zaczerpnąć z doświadczenia zagranicznych instytucji, które to zajmują się ochroną nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego. Rzecznik Finansowy zainicjował również szereg projektów mających na celu zwiększenie ochrony polskich konsumentów na rynku finansowym, zapraszając do udziału w swoich inicjatywach międzynarodowych ekspertów oraz przedstawicieli czołowych ośrodków akademickich z całego świata.

Rzecznik Finansowy oraz jego przedstawiciele brali aktywny udział w szeregu inicjatyw i projektów na szczeblu europejskim, m.in.:

- **FIN-NET**

Elementem współpracy z siecią FIN-NET w 2021 r. była wymiana obserwacji i problemów występujących na rynku ubezpieczeniowym w poszczególnych krajach Unii Europejskiej. Rzecznik Finansowy wziął między innymi udział w sesji plenarnej FIN-NET, która odbyła się wirtualnie 16 listopada 2021 r. z inicjatywy Dyrekcji Generalnej ds. Stabilności Finansowej, Usług Finansowych i Unii Rynków Kapitałowych (DG FISMA).

Podczas wydarzenia RF brał udział w dyskusjach dotyczących Wytycznych w sprawie rozpatrywania skarg oraz Wytycznych dotyczących udzielania i monitorowania kredytów. Zostało opracowane podsumowanie działań sieci FIN-NET, a Rzecznik Finansowy mógł złożyć uwagi do raportu za rok 2020.

- **Irlandzki Rzecznik Usług Finansowych i Świadczeń Emerytalnych**

Rzecznik Finansowy w 2021 r. zacieśnił współpracę z Irlandzkim Rzecznikiem Usług Finansowych i Świadczeń Emerytalnych. Rzecznik Finansowy, Ger Deering, jest przewodniczącym INFO Network, czyli sieci podmiotów i organizacji zajmujących się

rozwiązywaniem sporów między konsumentami a instytucjami finansowymi na wielu światowych rynkach.

Na zaproszenie polskiego Rzecznika Finansowego, Ger Deering wziął udział w panelach dotyczących ochrony konsumentów oraz nieautoryzowanych transakcji, podczas XXX Forum Ekonomicznego w Karpaczu.

- **Narodowy Bank Węgier**

Zaproszenie na XXX Forum Ekonomiczne przyjął również wiceprezes Narodowego Banku Węgier, dr Csaba Kandrács.

Rzecznik Finansowy miał okazję wzmocnić przyjazne stosunki pomiędzy instytucjami. Wyraził też chęć bliższej współpracy jako krajowi rzecznicy w sprawach usług finansowych. Celem tej inicjatywy jest podnoszenie efektywności dobrych praktyk w najlepszym interesie konsumentów na Węgrzech i w Polsce.

- **Europejski Szczyt Konsumentki (ESK)**

Europejski Szczyt Konsumentki odbył się wirtualnie 15 marca 2021 r. pod egidą portugalskiej prezydencji Rady Unii Europejskiej. W szczycie uczestniczyło ponad 700 uczestników reprezentujących instytucje państwowe, organizacje konsumenckie oraz środowiska akademickie, w tym Rzecznik Europejski. Podczas warsztatów uczestnicy zaprezentowali najważniejsze wnioski oraz głosując, określili priorytetowe działania, które zostaną zrewidowane za rok na kolejnym szczycie konsumenckim. Ustalono między innymi, że Unia Europejska powinna nakreślić jasne obowiązki dla platform internetowych, które będą zapobiegać oszustwom konsumenckim oraz podkreślono, że należy wyposażyć organy wykonawcze w odpowiednie narzędzia, służące wykrywaniu naruszeń w środowisku cyfrowym.

- **Wspólny projekt Komisji Europejskiej i OECD-INFE: Zakres kompetencji finansowych dla Unii Europejskiej**

Inauguracja projektu Unii Europejskiej pod auspicjami Komisji Europejskiej oraz OECD/INFE (Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju oraz międzynarodowej grupy ds. edukacji finansowej) dotyczącego stworzenia wspólnego zakresu kompetencji finansowych, odbyła się wirtualnie 26 kwietnia 2021 r. Wydarzenie zainicjowało podjęcie wspólnych starań Komisji Europejskiej oraz OECD/INFE zmierzających do opracowania międzynarodowych ram kompetencji finansowych. Projekt ten jest rozwijany w ramach planu działania Unii Europejskiej na rzecz rynków

kapitałowych, który upoważnia Komisję Europejską do pracy nad opracowaniem zakresu kompetencji finansowych dla UE. Planowany projekt będzie opierać się na istniejących ramach Kompetencji Podstawowych w Zakresie Umiejętności Finansowych dla Młodzieży OECD-INFE oraz na Podstawowych Ramach Kompetencji w Zakresie Umiejętności Finansowych dla Dorosłych G20 / OECD INFE.

Wspólne ramy kompetencji finansowych UE oraz OECD/INFE będą odzwierciedlać bieżące i pojawiające się problemy, w tym cyfryzację finansów i zrównoważone finansowanie. Nowe ramy będą miały też na celu zapewnienie wspólnej terminologii i struktury na poziomie UE w celu informowania o rozwoju polityk i programów w zakresie umiejętności finansowych, identyfikowaniu luk w ich świadczeniu oraz tworzeniu narzędzi oceny oraz pomiaru.

- **Projekt Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD):  
Odporność finansowa i kompetencje finansowe**

Rzecznik Finansowy, wraz z przedstawicielami Biura, w lutym i marcu 2021 r., wziął udział w serii spotkań organizowanych przez OECD, mających na celu zwiększenie odporności finansowych oraz podniesienie kompetencji finansowych konsumentów.

- **Projekt Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD):  
„Opracowanie krajowej strategii edukacji finansowej”**

20 października 2021 r. odbyło się spotkanie inauguracyjne. Projekt realizowany jest przy wsparciu unijnych środków z Instrumentu Wsparcia Technicznego Komisji Europejskiej i we współpracy z OECD. W jego realizację zaangażowane jest Biuro Rzecznika Finansowego. W skład krajowej grupy roboczej beneficjenta projektu, oprócz wspomnianego Rzecznika Finansowego, wchodzi przedstawiciele Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Edukacji i Nauki, Narodowego Banku Polskiego, Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych. W prace nad strategią stopniowo włączane jest szerokie grono interesariuszy zewnętrznych. Projekt zakłada opracowanie planu, którego głównym założeniem będzie poszerzenie wiedzy i umiejętności finansowych Polaków oraz ustalenie priorytetów i głównych działań w obszarze edukacji finansowej. Został on podzielony na dwie fazy. Pierwsza polegała na analizie sytuacji bieżącej i poznaniu potrzeb w zakresie edukacji finansowej. W



wyniku drugiej fazy powstanie projekt strategii edukacji finansowej. Będzie to pierwszy tego typu dokument w Polsce. Prace nad strategią wpisują się również w realizację celów rządowej Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju i Strategii Rozwoju Rynku Kapitałowego w zakresie edukacji finansowej.

- **Doradczy Komitet Naukowy**

W 2021 r., w ramach Doradczego Komitetu Naukowego Rzecznik współpracował z przedstawicielami nauki i praktyki, z różnych krajów (przedstawiciele polskich uniwersytetów, Włoch, Niemiec, Węgier, Słowenii, Słowacji, Litwy, Chorwacji, Łotwy, Czech, Francji) i konsultował swoje doświadczenia w świetle rozwiązań europejskich przy wypracowaniu właściwego modelu ochrony interesów konsumentów na rynku finansowym.

W 2021 r. została nawiązana współpraca z SGH w celu wystąpienia przed tymi wyspecjalizowanymi organami nadzoru europejskiego, a także reprezentantów krajów europejskich, co do właściwego sposobu reprezentacji branżowej konsumentów w UE, modelizacji produktów finansowych, obiektywizacji działań przeciwko wykluczeniu na rynku finansowym.

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.

- **XXX Forum Ekonomiczne w Karpaczu**

Rzecznik Finansowy po raz pierwszy w historii tej instytucji został partnerem XXX Forum Ekonomicznego, które odbyło się we wrześniu 2021 r. w Karpaczu, a które jest największym i najstarszym w Europie Środkowo-Wschodniej Kongresem Gospodarczym. Rzecznik Finansowy kierował się potrzebą rozwinięcia dyskusji na temat ochrony konsumentów na europejskim rynku finansowym i zwrócenia uwagi decydentom oraz opinii publicznej na poziom realnej ochrony konsumentów w Polsce i Europie. Wśród poruszanych tematów do najważniejszych kwestii należały zagadnienia związane z kredytami frankowymi, nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi oraz ogólnie pojętą ochroną interesów konsumenta.

XXX Forum Ekonomiczne było też doskonałą okazją do zacieśniania współpracy bilateralnej. Na zaproszenie polskiego Rzecznika Finansowego irlandzki Rzecznik Finansowy i Emerytalny (Financial Services and Pensions Ombudsman), pan Ger Deering, a zarazem przewodniczący INFO Network – światowej sieci podmiotów i organizacji zajmujących się rozwiązywaniem sporów między konsumentami a instytucjami finansowymi – wzięł udział w panelach dotyczących ochrony konsumentów oraz nieautoryzowanych transakcji. Rzecznicy Finansowi z Polski oraz z Irlandii zadeklarowali wspólne działania w celu wzmocnienia ochrony konsumentów z obu krajów na rynkach finansowych. Bliższa kooperacja pomiędzy instytucjami ma przede wszystkim na celu wzmocnienie ochrony konsumentów z obu krajów na rynkach finansowych (co jest istotne m.in. z uwagi na liczebność Polonii w Irlandii).

- **Kredyty walutowe – teoria i orzecznictwo**

W czerwcu 2021 r. Rzecznik Finansowy zorganizował również konferencję online poświęconą w całości problematyce kredytów indeksowanych i denominowanych do walut obcych w świetle orzecznictwa, dogmatyki i teorii prawa. W wydarzeniu udział wzięło grono teoretyków i praktyków z czołowych ośrodków akademickich.

- **Pozostałe wydarzenia**

Rzecznik Finansowy w 2021 r. wystąpił na licznych konferencjach jako prelegent. Między innymi, na konferencji zorganizowanej na GPW a ramach corocznych konferencji FINReg jako wystąpienie o szerokim spektrum praktycznym i naukowym dotyczącym sposobu i narzędzi ochrony klienta na rynku finansowym.

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

Rzecznik Finansowy prowadził stałe działania komunikacyjne oraz edukacyjne, których celem jest bieżące informowanie o działalności urzędu oraz szerzenie wiedzy z zakresu finansów osobistych wśród konsumentów. Rok 2021, jako kolejny już rok pod znakiem pandemii Covid-19, przyniósł szereg nowych zagrożeń dla klientów instytucji finansowych, związanych ze zwiększeniem aktywności oszustów, dlatego istotną rolę w polityce informacyjnej pełniły działania ostrzegawcze, prewencyjne i edukacyjne w tym zakresie. Dopełnieniem dotychczasowej polityki informacyjnej, związanej z wykorzystaniem nowych mediów w komunikacji Biura, było uruchomienie Studia Rzecznika Finansowego. To podcasty z udziałem ekspertów, którzy w prosty sposób wyjaśniają skomplikowane zagadnienia finansowe. Program ma pomóc konsumentom w lepszym zrozumieniu swoich praw i poznaniu zasad działania instytucji finansowych.

### **6.1 Komunikacja w mediach społecznościowych i mediach tradycyjnych**

Rzecznik Finansowy w 2021 r. rozwinął kanały komunikacji z odbiorcami, również z wykorzystaniem mediów społecznościowych. Głównym celem takich działań było dotarcie z informacjami na temat możliwości uzyskania wsparcia Rzecznika Finansowego w przypadku sporu z instytucją finansową oraz uświadamianie klientom ich uprawnień. Nie zabrakło również materiałów edukacyjnych, bieżących informacji oraz ostrzeżeń.

O zapotrzebowaniu na taki sposób komunikacji świadczy ciągły wzrost grupy zainteresowanych – obserwatorów profilu Rzecznika Finansowego na Facebooku. Według stanu na koniec 2019 r. – 13 405, a na koniec grudnia 2021 r. było już 16 945 obserwujących. Warto podkreślić, że ten wzrost został osiągnięty dzięki organicznej publikacji interesujących treści, które były udostępniane przez użytkowników swoim znajomym. W ten sposób kolejne osoby powiększały grono obserwatorów.

Do tej grupy należy doliczyć 655 obserwujących profil Rzecznika Finansowego na portalu LinkedIn oraz grono 518 obserwujących na Twitterze. Na tych dwóch portalach Rzecznik Finansowy rozpoczął aktywną komunikację zaledwie przed kilkunastoma miesiącami, dlatego są to kanały o dużym potencjale rozwoju.

Bieżące informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego i porady, zainteresowani mogą znaleźć na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl). Z inicjatywy Wydziału Edukacji i Komunikacji w 2021 roku strona została wzbogacona o mechanizm FAQ, dzięki któremu poradniki przygotowywane przy współpracy z ekspertami Rzecznika Finansowego są znacznie bardziej czytelne, a co za tym idzie bardziej pomocne dla czytelników. Domowa strona Rzecznika Finansowego przeszła również konieczny lifting, dzięki któremu łatwiej można znaleźć przydatne informacje.

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

Nowością w ramach działań komunikacyjnych urzędu było Studio Rzecznika Finansowego. To autorski projekt edukacyjny realizowany przez Biuro Rzecznika z udziałem ekspertów z różnych dziedzin m.in. prawników. To odpowiedź na liczne wnioski z prośbą o pomoc lub interwencję, które codziennie wpływają do Biura Rzecznika Finansowego od zwykłych konsumentów.

Każdy odcinek podcastu poświęcony był innemu zagadnieniu lub problemowi, związanemu z działalnością instytucji finansowych, takich jak banki, firmy pożyczkowe, firmy leasingowe czy ubezpieczeniowe. W wyemitowanych odcinkach zostały poruszone m.in. tematy odszkodowań z ubezpieczeń OC i AC, regresu ubezpieczeniowego, błędnego przelewu oraz nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

## 6.2 Inicjatywy edukacyjne

Rzecznik Finansowy w 2021 roku uczestniczył w wielu inicjatywach o charakterze edukacyjnym. Ich adresatami były szerokie grupy odbiorców usług finansowych. Główną przesłanką tych działań było uświadamianie roli Rzecznika Finansowego w systemie ochrony klientów usług finansowych oraz sygnalizowanie nieprawidłowości dostrzeżonych przez Rzecznika.

### Webinary

W ramach działań edukacyjnych Biuro Rzecznika Finansowego zrealizowało cykl webinarów poświęconych tematyce finansów osobistych i ubezpieczeń. Podczas webinarów Rzecznika Finansowego klienci dowiadywali się o najważniejszych kwestiach związanych z prawami i obowiązkami klientów rynku finansowego, o możliwościach prawnych dochodzenia swoich praw, a także, co bardzo istotne, o zagrożeniach czyhających w dobie pandemii na klientów rynku finansowego.

Webinary organizowane przez BRF były kierowane nie tylko do odbiorcy masowego, szeroko pojmowanego klienta rynku finansowego, ale także do specjalistów i profesjonalistów tego rynku. To właśnie dla nich przygotowane były specjalnie dedykowane spotkania, o poszerzonym zakresie wiedzy specjalistycznej i eksperckiej, którą mogli dalej wykorzystywać w swojej pracy. Tradycyjnie kluczowym partnerem dla Rzecznika Finansowego są powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów oraz inne podmioty świadczące nieopłatne porady klientom podmiotów rynku finansowego. Podczas tych webinarów eksperci Rzecznika Finansowego omawiali kwestie najistotniejsze z punktu widzenia bieżącej pracy powiatowych i miejskich rzeczników konsumenta.

Wszystkie spotkania były również wspierane komunikacją w mediach społecznościowych Rzecznika Finansowego, co miało na celu ich promocję i rozpropagowanie.

W 2021 r. przeprowadzono 18 webinarów o następującej tematyce:

1. *Z konta zniknęły pieniądze? Co zrobić, by je odzyskać.*
2. *Finanse po śmierci członka rodziny.*

3. *Poradnik spadkodawcy, czyli jak uporządkować sprawy finansowe na wypadek śmierci.*
4. *Rola Rzecznika Finansowego w rozwiązywaniu sporów na rynku finansowym.*
5. *Ubezpieczenia podróżne w czasie pandemii.*
6. *Interwencja czy polubowne – które postępowanie Rzecznika Finansowego wybrać?*
7. *Ubezpieczenie assistance – przydatne nie tylko w wakacje.*
8. *Nowe przepisy ruchu drogowego a ubezpieczenia.*
9. *Kredyt konsumencki. Spłata kredytu przed terminem.*
10. *Jak odzyskać środki pieniężne, które „zniknęły z konta”?*
11. *Ubezpieczenia szkolne dzieci i młodzieży.*
12. *Interwencja czy polubowne – na które postępowanie Rzecznika Finansowego się zdecydować i kiedy?*
13. *Sposób na darmowe konto, czyli podstawowy rachunek płatniczy.*
14. *OC komunikacyjne w praktyce. Zawieranie i rozwiązywanie umów – najczęstsze problemy.*
15. *Pomyłka w przelewie – i co teraz?*
16. *Otwarte Fundusze Emerytalne – o czym warto wiedzieć.*
17. *Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego w praktyce. Realizacja obowiązku analizy wymagań i potrzeb klienta jako przedmiot postępowania interwencyjnego Rzecznika Finansowego.*
18. *Sankcja kredytu darmowego.*
19. *Polubowne rozwiązywanie sporów przy Rzeczniku Finansowym – powszechnie dostępna metoda rozwiązywania sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego.*
20. *Ubezpieczenie mieszkaniowe – na co warto zwrócić uwagę.*

### **Konkurs na najlepszą pracę dyplomową**

Konkurs Rzecznika Finansowego 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 Finansowy kontynuując ten projekt w nowej formule (w

konkursie Rzecznika Finansowego nagradzane są również prace habilitacyjne), 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 ubiegłorocznej, V edycji Konkursu zgłoszono łącznie 42 prace. Liczba zgłoszonych prac, pomimo pandemii i zmian organizacyjnych, jakie z niej wynikały, znacznie wzrosła w stosunku do 2020 roku (917 zgłoszonych prac). Każdy z podjętych tematów był istotny w odniesieniu do wyzwań, jakie niesie ciągle zmieniająca się sytuacja na rynku usług finansowych. Rzecznik Finansowy przyznał wyróżnienia we wszystkich rozpatrywanych kategoriach.

### **Dzień Otwarty Notariatu**

Biuro Rzecznika Finansowego, Krajowa Rada Notarialna i rady izb notarialnych zorganizowali w listopadzie 2021 r. Dzień Otwarty Notariatu 2021 – ogólnopolską akcję edukacji prawnej, która odbyła się pod hasłem „Porozmawiaj z notariuszem, jak zadbać o swój majątek. Bo warto zaufać profesjonalistom”.

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

### **Kampania edukacyjna Rzecznika Finansowego**

W związku z trwającą falą pandemii i rosnącymi zagrożeniami ze strony oszustów (zwiększona aktywność, agresywność, kreatywność), Rzecznik Finansowy zdecydował o przeprowadzeniu kampanii edukacyjno-informacyjnej w polskich mediach. Przy współpracy z mediami, Rzecznik Finansowy przygotował szereg materiałów prasowych, które zwiększają świadomość zagrożeń, ale również wiedzę z zakresu praw konsumentów na rynku finansowym. Oprócz artykułów powstały spoty radiowe i telewizyjne, emitowane na krajowych antenach. Dodatkowo, w ramach

współpracy z mediami, w trosce o seniorów i rolników, Rzecznik Finansowy współpracował z twórcami słuchowisk radiowych „Matysiakowie” oraz „W Jezioranach”, celem przedstawienia najbardziej palących problemów w w/w audycjach, jako tematów omawianych przez bohaterów tych słuchowisk (tzw. idea placement).

Kampanię zrealizowano w listopadzie i grudniu 2021 w następujących mediach:

- Polskie Radio Program 1, 3 oraz stacje lokalne,
- Telewizja Polska,
- Telewizja Polsat,
- Telewizja Trwam,
- Fakt,
- Auto Świat,
- Dzienniki lokalne Polska Press.



## 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 2022 r. poz. 187) w celu zwiększenia bezpieczeństwa obywateli w kontekście podejmowania decyzji finansowych, w tym decyzji inwestycyjnych. Fundusz funkcjonuje od dnia 1 stycznia 2019 r<sup>2</sup>.

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 te same 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** pochodzą przede wszystkim z określonych w ustawie (art. 43c ust. 1) wpływów z tytułu kar pieniężnych nakładanych przez Komisję Nadzoru

---

<sup>2</sup> Przedmiotowe sprawozdanie dotyczy zadań RF jako dysponenta Funduszu oraz dysponenta środkami Funduszu na wniosek Rady Edukacji Finansowej (art. 43a ustawy) oraz zapewniającego obsługę w realizacji zadań z zakresu edukacji finansowej (art. 43b ust. 2 ustawy). Sprawozdanie nie odnosi się do działań statutowych Rady.

Finansowego, z wpływów z tytułu kar pieniężnych, o których mowa w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów oraz z wpływów z tytułu 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). Środkami Funduszu, na wniosek Rady, dysponuje Rzecznik Finansowy (art. 43a ustawy).

Środki Funduszu przeznacza się na finansowanie edukacji finansowej, których przykładowy katalog wymieniony został w art. 43b ust. 1 ustawy, 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;
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);
2. zapewnia obsługę oraz realizację zadań z zakresu edukacji finansowej (art. 43b ust. 2 ustawy).
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;
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 2021 r. Rzecznik Finansowy w szczególności:

- prowadził obsługę prawną, administracyjną i finansową FEF;
- w przypadku wpłat środków na rachunek FEF 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);
- prowadził obsługę prawną i administracyjną Rady Edukacji Finansowej, w tym jej posiedzeń;
- przygotował poprawione założenia pierwszej kampanii edukacyjnej realizowanej ze środków Funduszu oraz projekt uchwały w tej sprawie;

- przygotował projekt sprawozdania z działalności Rady Edukacji Finansowej za 2020 rok oraz projekt uchwały w tej sprawie;
- przygotował procedury wspierania ze środków Funduszu projektów edukacyjnych i promocyjnych z zakresu finansów i rynku finansowego oraz projekt uchwały w tej sprawie;
- przeprowadził procedurę konkursową, w wyniku której przedłożył Radzie Edukacji Finansowej propozycje projektów edukacyjnych celem przyznania przez Radę Wyróżnienia Rady dla inicjatywy z zakresu edukacji finansowej za 2020 r.
- przygotował zmiany regulaminu przyznawania Wyróżnienia Rady Edukacji Finansowej dla projektu z zakresu edukacji finansowej i dokumenty towarzyszące
- wykonywał inne zlecone przez Radę zadania.

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

Z uwagi na wątpliwości prawne dotyczące dopuszczalności dokonywania wydatków z Funduszu na realizację ustawowych zadań z zakresu edukacji finansowej oraz stanowisko wynikające z opinii Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej nie dokonywano wydatków z Funduszu<sup>3</sup>.

#### **Informacja o stanie środków na rachunku Funduszu Edukacji Finansowej na 31 grudnia 2021 r.**

<b>Stan środków Funduszu na 31.12.2021 r.</b>	<b>105 608 663,48</b>
<b>W tym z tytułu:</b>	<b>zł</b>
Wpłat od Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego	71 595 890,00 zł
- w tym prawomocne	1 539 536,57 zł
Wpłat od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów	33 823 997,50 zł
- w tym prawomocne	821 164,00 zł
Uzyskanych odsetek z depozytów overnight oraz lokat	220 988,76 zł

<sup>3</sup> Zob. *Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego za 2020 r.*

Kosztów poniesionych na wynagrodzenie Rzecznika Finansowego	- 32 212,78 zł
Kosztów poniesionych na realizację zadań	0,00 zł
<b>Środki do dyspozycji (prawomocne + odsetki - wynagrodzenie RF)</b>	<b>2 549 476,55 zł</b>

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

Rok 2021 był kontynuacją walki z pandemią wirusa SARS-cov-2, co przełożyło się na potrzebę dostosowania funkcjonowania rynku finansowego w Polsce. 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 roku sprawozdawczym efektywność podejmowanych działań była w istotnej mierze limitowana przez sytuację kadrową w Biurze Rzecznika Finansowego. Stan osobowy na początku roku sprawozdawczego wynosił 193 osoby podczas gdy na jego zakończenie już tylko 148. To osłabienie kadrowe, determinowane w głównej mierze sytuacją finansową Biura Rzecznika Finansowego istotnie wpłynęło na osłabienie możliwości wsparcia klientów, zwłaszcza w aspekcie szybkości reakcji i dostępności poszczególnych form pomocy. W związku z tym w bieżącym roku szczególną troską będzie podniesienie efektywności i jeszcze lepsze zbilansowanie wszystkich poniżej opisanych kompetencji.

### **Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny**

W obszarze rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego Rzecznik Finansowy skupiał się na istotnych z perspektywy ochrony klientów problemach i dalszych próbach ich rozwiązania. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, mogących zagrażać interesom klientów, Rzecznik korzystając ze swoich prerogatyw podejmował działania prewencyjne, bieżące oraz naprawcze, wykorzystując je w zależności od rodzaju stwierdzonych uchybień.

Wśród działań podejmowanych w roku sprawozdawczym można wyróżnić dwie ich zasadnicze grupy, a mianowicie działania podejmowane w sprawach indywidualnych oraz działania na rzecz ogółu klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego.

W 2021 roku dzięki działaniom Rzecznika w 22,7% zakończonych sprawach doszło do dobrowolnej zmiany stanowiska na korzyść klienta.. Nie dziwi więc, że działalność interwencyjna Rzecznika od wielu lat cieszy się również największym zainteresowaniem klientów. W roku sprawozdawczym Rzecznik odnotował wpływ 9 315 wniosków. Jest to liczba mniejsza niż w roku 2020 (10551 spraw). Przyczyn tego stanu rzeczy należy upatrywać m.in. w okolicznościach natury obiektywnej. W okresie utrzymującej się pandemii COVID-19 i związanymi z nią okresowymi obostrzeniami, w wielu obszarach życia dochodziło również do mniejszej liczby zdarzeń powodujących konkretyzowanie się odpowiedzialności ubezpieczeniowej. Zarówno rok 2020 jak i 2021 na polskich drogach był czasem, w którym poruszało się mniej pojazdów, a co za tym idzie dochodziło do mniejszej liczby wypadków drogowych i kolizji. Zmniejszenie ruchu miało również bezpośredni wpływ na liczbę wypadków z udziałem pieszych, w tym zwłaszcza na przejściach dla pieszych. Trudna sytuacja epidemiczna oraz kolejne fale pandemii oraz idące za tym ograniczenia spowodowały także zmniejszenie aktywności w wielu dziedzinach życia. Wpłynęło to zasadniczo na ograniczenia w przemieszczaniu się, a tym samym mniejszą liczbę wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych, nie tylko tych najczęstszych komunikacyjnych, ale także w szkolnych czy związanych z turystyką.

Równie ważnym segmentem bezpośredniej działalności Rzecznika na rzecz klientów jest szeroko pojęte poradnictwo, zarówno telefoniczne, jak i mailowe. W 2021 r. odnotowano 3 487 zapytań mailowych, natomiast liczba udzielonych porad telefonicznych osiągnęła liczbę 10 255.

Niezwykle istotną i stanowiącą realne wsparcie w dochodzeniu roszczeń klientów kompetencją realizowaną z powodzeniem w obszarze rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego jest uprawnienie do przedstawienia na etapie postępowania sądowego oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd. Również ta forma pomocy cieszy się dużym zainteresowaniem klientów. W roku sprawozdawczym do Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo–Emerytalnego wpłynęły 254 wnioski co stanowi liczbę niemal dwukrotnie większą niż w roku 2020 (130 wniosków).

Nadal rozwijającą się kompetencją Rzecznika Finansowego jest natomiast uprawnienie do wniesienia skargi nadzwyczajnej. Mimo, że kompetencję do wnoszenia tego nadzwyczajnego środka procesowego Rzecznik posiada dopiero od 2018 r., to doświadczenie i obserwacje pokazują, że choć oczywiście nie może być on traktowany jako kolejny dodatkowy środek odwoławczy, to jednak może istotnie pomóc w

zapewnieniu sprawiedliwego rozstrzygnięcia i eliminowaniu skutków orzeczeń sądowych cechujących się rażącym stopniem naruszenia prawa. W roku sprawozdawczym do Rzecznika Finansowego wpłynęło 29 wniosków o skierowanie skargi nadzwyczajnej w sprawach o tematyce ubezpieczeniowo-emerytalnej. W 18 przypadkach odmówiono skierowania skargi nadzwyczajnej, bądź to z uwagi na brak właściwości Rzecznika, bądź też brak występowania przesłanek prawnych, natomiast 11 spraw pozostawało na etapie analizy formalnej i merytorycznej. Skierowano natomiast 2 skargi nadzwyczajne z wniosków z lat ubiegłych.

W obszarze działań podejmowanych na rzecz ogółu klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego, w roku sprawozdawczym koncentrowano się przede wszystkim na analizach wzorców umów stosowanych przez podmioty rynku finansowego, jak również praktyk związanych z realizacją obowiązków umownych i prawnych na etapie realizacji roszczeń. Efektem działań Rzecznika w tym obszarze była zmiana podejścia części zakładów ubezpieczeń do tego zagadnienia.

W przypadkach, w których zastrzeżenia i sygnały kierowane przez Rzecznika Finansowego nie doprowadziły do wyeliminowania praktyk budzących wątpliwości, w oparciu o przysługujące kompetencje, Rzecznik Finansowy w okresie sprawozdawczym wytoczył na rzecz ogółu konsumentów 2 powództwa wobec podmiotów rynku finansowego z tytułu stosowania przez zakłady ubezpieczeń nieuczciwych praktyk rynkowych.

W roku sprawozdawczym Rzecznik zawarł również 2 ugody sądowe w sprawach, w których przedmiotem pozwu było żądanie zaniechania stosowania praktyk rynkowych odzwierciedlających mechanizm różnicowania parametrów branż pod uwagę przy szacowaniu wartości szkody, w zależności od tego, czy wycena jest dokonywana na potrzeby ustalenia, czy zachodzi przypadek szkody całkowitej, czy na potrzeby likwidacji szkody częściowej.

Przedstawiciele Rzecznika brali udział w posiedzeniach Sądu Najwyższego w dniach 25 listopada 2021 r. i 14 stycznia 2022 r. Rezultatem tego jest uchwała Sądu Najwyższego (III CZP 7/22), w której Sąd Najwyższy potwierdził, że zakres odpowiedzialności gwarancyjnej z umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje również szkody wyrządzone w wyniku pracy urządzenia zamontowanego w pojeździe także wtedy, gdy w chwili wyrządzenia szkody pojazd nie pełnił funkcji komunikacyjnej.



To kolejne już rozstrzygnięcie Sądu Najwyższego wydane z inicjatywy Rzecznika Finansowego, ma doniosłe znaczenie dla osób poszkodowanych w wypadkach z udziałem urządzeń łączących funkcje komunikacyjne i użytkowe. W takich wypadkach często dochodzi do bardzo poważnych, a jednocześnie tragicznych w skutkach szkód osobowych (śmierci i trwałego kalectwa). Rozbieżności w orzecznictwie sądów powszechnych istotnie utrudniały natomiast dochodzenie roszczeń, a co za tym idzie efektywne naprawienie szkód, w przypadku których czynnik czasu odgrywa szczególną rolę.

W dobie pandemii, szczególnie cenioną, zarówno przez klientów, jak wspierających ich profesjonalistów, formą działalności edukacyjno-informacyjnej Rzecznika Finansowego były webinaria. W ich trakcie klienci dowiadywali się o najważniejszych kwestiach dotyczących praw i obowiązków konsumentów usług finansowych oraz o możliwościach dochodzenia swoich praw. W omawianym w okresie sprawozdawczym w ramach tematyki ubezpieczeniowo-emerytalnej zrealizowano 9 webinarów poświęconych różnym aktualnym problemom usług ubezpieczeniowych. Wszystkie spotkania były wspierane komunikacją w mediach społecznościowych, co miało na celu ich rozpropagowanie.

Dodatkowo w ramach omawianych działań w okresie sprawozdawczym przygotowano prewencyjnie i proaktywnie celem wyeliminowania ryzyka naruszeń praw klientów na rynku usług finansowych dwie szersze analizy tematyczne będące cennym materiałem edukacyjno-informacyjnym, a mianowicie: analizę dotyczącą roszczeń regresowych w ubezpieczeniach mienia z art. 828 k.c. oraz analizę poświęconą ugodom telefonicznym w ubezpieczeniach komunikacyjnych i mieszkaniowych.

Niezależnie od powyższego, pracownicy Biura współpracowali również z mediami dostarczając wiedzy eksperckiej dla publikacji prasowych, radiowych i telewizyjnych, bądź też sami występując w roli ekspertów.

Ważną rolę w dbałości o prawidłowy poziom obsługi klientów podmiotów rynku finansowego, zwłaszcza na etapie postępowań reklamacyjnych odgrywa również działalność na płaszczyźnie wykrywania i karania nieprawidłowości w sposobie rozpatrywania reklamacji oraz spełniania obowiązku przedstawiania na wezwanie Rzecznika Finansowego informacji i dokumentów odnoszących się do poszczególnych spraw. W okresie sprawozdawczym w Wydziale Klienta Rynku Ubezpieczeniowo–Emerytalnego prowadzone były postępowania wyjaśniające oraz właściwe postępowania administracyjne wobec podmiotów rynku finansowego w związku z

naruszeniami obowiązków nałożonych w art. 4 ust. 1, art. 6 – 10, art. 30 i art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Na przestrzeni okresu sprawozdawczego postępowania te doprowadziły do wydania 44 decyzji wobec zakładów ubezpieczeń, w których Rzecznik nałożył na te zakłady ubezpieczeń kary pieniężne w łącznej wysokości 111 500 zł.

Obserwacje problemów konsumenckich na rynku ubezpieczeniowo-emerytalnym w ujęciu produktowym, dokonywane w 2021 r., podobnie jak w uprzednich okresach, wskazują, że nadal do najczęstszych problemów należą te związane z likwidacją szkód komunikacyjnych. Znaczną liczbę problemów klientów zakładów ubezpieczeń generowały również ubezpieczenia chorobowe i wypadkowe, ubezpieczenia mienia (mieszkań/domów), czy też inne niż OC p.p.m. i OC rolnika, dobrowolne i obowiązkowe ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. W tej grupie dominowały spory dotyczące zarówno samego zakresu odpowiedzialności, jak i prawidłowości ustalania wysokości należnych świadczeń.

## **Rynek bankowo-kapitałowy**

Rok 2021 w działalności Rzecznika Finansowego był okresem wzmożonych działań Wydziału Klienta Rynku Bankowo – Kapitałowego. W głównej mierze przyczyniła się do tego sytuacja związana z ciągłą niepewnością w obszarze roszczeń kierowanych przez kredytobiorców do banków w przedmiocie nieważności tzw „umów frankowych”. O ile sytuacja w orzecznictwie sądów powszechnych wypracowała już nurt zgodny z orzecznictwem TSUE to wniosek Pierwszej Prezes Sądu Najwyższego o rozstrzygnięcie przez skład całej Izby Cywilnej SN zagadnień prawnych dotyczących tematyki kredytów denominowanych i indeksowanych w walutach obcych ponownie zainicjował dyskusję na ten temat wśród środowisk prawnych. Wydział Klienta Rynku Bankowo Kapitałowego również pochylił się ponownie nad tym zagadnieniem. Owocem tych prac było przygotowanie Konferencji naukowej z udziałem środowiska akademickiego i praktyków prawa. Celem konferencji było omówienie zagadnień mających być przedmiotem rozważań Izby Cywilnej Sądu Najwyższego. W głównej mierze skupiono się na kwestiach najbardziej interesujących kredytobiorców i banki, t.j.: zasadności żądania przez kredytodawców wynagrodzenia na korzystanie ze środków pieniężnych udostępnionych kredytobiorcom przez bank, czyli tzw. wynagrodzenia za korzystanie z kapitału. Konferencja była również odpowiedzią na

zapytanie samego Sądu Najwyższego o stanowisko Rzecznika Finansowego w sprawie III CZP 11/21. W stanowisku tym Rzecznik Finansowy podkreślił swoje dotychczasowe opinie i odniósł się do kwestii żądania przez kredytodawców wynagrodzenia za kapitał. W ocenie Rzecznika takie żądania pozostają sprzeczne z prawem Unii Europejskiej, tj. Dyrektywą 93/13 i nie znajdują podstaw w przepisach prawa krajowego. Rzecznik Finansowy wskazał też na uchwałę Sądu Najwyższego III CZP 6/21, podjętą na wniosek Rzecznika Finansowego, zgodnie z którą, w przypadku nieważności lub bezskuteczności umowy kredytu, zastosowanie ma tzw. teoria dwóch kondykcji. Zgodnie z nią obu stronom umowy przysługują odrębne roszczenia o zwrot spełnionych świadczeń.

Stanowisko Rzecznika Finansowego spotkało się z pozytywnym odbiorem wśród klientów podmiotów rynku finansowego, zanotowano wpływające wnioski w przedmiocie ochrony klienta przed działaniami banków, które żądają wynagrodzenia za kapitał. W przypadku jednego z banków ilość wniosków o pomoc przekroczyła 800. Oznacza to, iż kwestia wynagrodzenia za kapitał jest tematem, który będzie w dalszych latach kreował stosunki pomiędzy kredytobiorcami i bankami.

Rzecznik Finansowy korzystając ze swoich uprawnień ustawowych przyłączył się w kilku ze spraw do powództw wywodzonych z nieważności umów kredytowych, w tym głównie do postępowań mających na celu ugruntowanie linii orzeczniczej sądów powszechnych lub mogących na nią znacząco wpłynąć, tak jak w sprawie, w której sąd skierował zapytanie do TSUE (C 520/21), a dotyczące możliwości dochodzenia przez strony umowy kredytu wynagrodzenia za korzystanie z kapitału.

Rosnący problem nieautoryzowanych transakcji, w wyniku których klienci banków tracą niejednokrotnie oszczędności całego życia, albo też przestępca ma możliwość zaciągnięcia pożyczki online stała się asumptem do sformułowania szeregu wniosków: od wykazania istotności problemu nieautoryzowanych transakcji na rynku finansowym, po oznaczenie jego kluczowości, czyli niezachowania przez wszystkich dostawców ustawowego terminu zwrotu kwoty w przypadku nieautoryzowanej transakcji (tzw. termin D+1). Zgodnie z zasadą D+1, zwrot środków pieniężnych utraconych w wyniku nieautoryzowanych transakcji powinien trafić na konto klienta niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji.

W roku 2021 wnioski klientów podmiotów rynku finansowego dotyczyły szerokiego wachlarza spraw. Oprócz wskazanych powyżej problemów wpływ na tematykę interwencji miał zmieniający się rynek ekonomiczny i powiązany z tym brak możliwości dokonywania satysfakcjonujących inwestycji i lokowania środków pieniężnych. Klienci poszukiwali inwestycji alternatywnych i to częstokroć wśród podmiotów nie podlegających kompetencjom Rzecznika Finansowego. W takich sytuacjach Rzecznik dokonywał zgłoszeń nadużyć, oszustw do stosownych organów ścigania. Jednocześnie eksperci Wydziału Klienta Rynku Bankowo Kapitałowego podejmowali szeroką akcję edukacyjną wśród klientów poprzez publikację poradników, ostrzeżeń inwestycyjnych jak i wygłaszanie webinarów.

### **Postępowania polubowne**

Odnosząc się do postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym należy stwierdzić, że w roku sprawozdawczym, wobec panujących ograniczeń wynikających z warunków epidemicznych oraz mniejszej liczby pracowników upoważnionych do prowadzenia postępowań pozasądowych, doszło do spadku liczby zakończonych postępowań. Nadal konieczna jest stabilizacja zatrudnienia zarówno w obszarze pracowników wspierających osoby upoważnione do prowadzenia postępowania i to zarówno w Zespole Postępowań Pozasądowych, jak i w Zespole Obsługi Postępowań Pozasądowych, jak i osób upoważnionych do prowadzenia postępowań.

Mimo powyższego i wskutek znacznego przyspieszenia w procedowaniu wniosków z lat 2017-2019, w roku 2021 udało się skrócić średni czas prowadzenia postępowania w ujęciu statystycznym o 67 dni, choć należy zwrócić równocześnie uwagę na utrzymanie terminowości w procedowaniu wniosków, które wpłynęły w roku 2021.

Spadek liczby wniosków w roku 2021 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, wciąż nie sprzyja polubownemu rozwiązywaniu sporów, a to 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.

### **Kierunki działania Rzecznika Finansowego**

W grudniu 2021 r. doszło do zmiany na stanowisku Rzecznika Finansowego. W związku z tym nowy Rzecznik Finansowy, Pan dr Bohdan Pretkiel chce skupić się w szczególności na rozwijaniu dalszej działalności Urzędu w następujących kierunkach:

- Usprawnienie działań Biura Rzecznika Finansowego

Skoncentrowanie się na zaakcentowaniu znaczenia instytucji Rzecznika Finansowego, który odtąd ma być jeszcze „bliżej klienta”, poprzez proaktywną postawę, wysoką funkcjonalność, a także wzmocnienie znaczenia oraz rozpoznawalności urzędu, przy zachowaniu wysokiej jakości obsługi klienta. Rzecznik Finansowy zamierza usprawnić urząd poprzez wielowymiarowe inicjatywy, efektem których będzie sprawniejsza obsługa klientów, skrócenie czasu postępowań, szybsza reaktywność urzędu.

- Współpraca ze studentami na rzecz ochrony praw klienta

Rzecznik Finansowy zamierza podjąć bliską i długofalową współpracę z uczelniami wyższymi oraz ze studentami interesującymi się tematyką dotyczącą rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego, bankowo-kapitałowego czy też pozasądowego

rozwiązywania sporów, aby usprawnić działania urzędu poprzez pomoc w obsłudze klientów, jednocześnie realizując misję edukacyjną Rzecznika Finansowego. Celem jest nie tylko edukacja w zakresie funkcjonowania urzędu, ale też uwrażliwienie studentów na problemy klientów rynku finansowego.

- Proaktywna postawa w kontaktach z klientami

Istotne jest zapewnienie klientom szybkiego i łatwego dostępu do form pomocy oferowanych przez Rzecznika Finansowego, w możliwie najbardziej odformalizowany sposób. Jest to szczególnie istotne w obecnej dobie, z uwagi na występujące obostrzenia związane z pandemią i faktyczne trudności w załatwianiu spraw, szczególnie dla osób niekorzystających z cyfrowych narzędzi kontaktów z usługodawcami czy administracją. W tym celu, zostaną podjęte działania celem wypracowania wewnętrznych standardów dotyczących procesów funkcjonujących w Biurze. Sukcesywne wdrażanie public governance, ma przekładać się na lepszą jakość obsługi klienta. Ważnym elementem działalności Rzecznika Finansowego jest także informowanie klientów podmiotów rynku finansowego o przysługujących im prawach oraz możliwych zagrożeniach. Rzecznik Finansowy będzie podobnie jak w poprzednich latach - publikował w formie komunikatów, raportów i opracowań informacje na temat zagadnień o szczególnym znaczeniu dla klientów podmiotów rynku finansowego. Ponadto, Rzecznik zamierza podejmować inicjatywy na terenie kraju, jeżeli tylko sytuacja pandemiczna to umożliwi, aby zrealizować postulat bliskości komunikacyjnej oraz dostępności do urzędu Rzecznika Finansowego.

- Wsparcie klientów na każdym etapie

Wszyscy klienci rynku finansowego powinni mieć zagwarantowaną pomoc ze strony instytucji publicznej w dochodzeniu swoich praw względem instytucji rynku finansowego. Często klienci poszukują poza sądem wsparcia w sporze z danym podmiotem. Z tego względu rola instytucji wyspecjalizowanej w rozpatrywaniu spraw dotyczących instytucji rynku finansowego jest niezmiernie ważna w dobie tak szybko postępujących zmian na rynkach finansowych. Pozasądowe rozpatrywanie sporów stanowi coraz to bardziej ważny obszar aktywności Rzecznika.

- Wsparcie poprzez pozasądowe rozwiązywanie sporów

Celem Rzecznika jest spowodowanie, aby klient otrzymywał w krótszym czasie informację o potencjale ugodowym sprawy. Jednocześnie w przypadku, gdy okoliczności sprawy wskazują, że może się ona zakończyć ugodą, sprawie takiej

będzie nadawany wyższy priorytet. Klient w większym stopniu będzie informowany także o istocie postępowania oraz o instrumentach prawnych jakimi Rzecznik Finansowy realnie dysponuje. Pozwoli to na zminimalizowanie negatywnych ocen postępowań mediacyjnych, pojawiających się m.in. ze względu na deficyt wiedzy w tym zakresie po stronie klientów.

- Podejmowanie działań mających na celu wykrywanie i eliminowanie niepożądanych zjawisk

W roku 2022 Rzecznik będzie dążył do eliminowania nieuczciwych praktyk rynkowych zarówno w odniesieniu do ogółu konsumentów, jak i w ramach postępowań na rzecz klientów indywidualnych, uwzględniając zgłaszane przez klientów potrzeby oraz możliwości organizacyjne Rzecznika Finansowego. W miarę ujawniających się potrzeb, Rzecznik Finansowy będzie również kierował wnioski o podjęcie uchwały mającej na celu wyeliminowanie występujących w orzecznictwie sądowym rozbieżności. W ramach realizacji tego zadania w roku 2022, wzorem lat ubiegłych będą prowadzone pogłębione analizy orzecznictwa sądów powszechnych oraz Sądu Najwyższego, jak również poglądów doktryny w odniesieniu do pojawiających się problemów na tle rozbieżności w judykaturze.

- Wsparcie na etapie sądowego dochodzenia roszczeń

W zakresie sądowego dochodzenia roszczeń, Rzecznik Finansowy, mając na względzie zapewnienie praw i interesów klientów podmiotów rynku finansowego, planuje aktywnie korzystać ze wszystkich uprawnień przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa krajowego oraz unijnego (włączając w to również postępowania przed Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej).

- Podnoszenie świadomości finansowej

W obszarze edukacyjno-informacyjnym Rzecznik Finansowy identyfikuje problemy takie jak brak właściwych nawyków finansowych w zakresie zarządzania budżetem domowym, planowania finansów czy wyboru bezpiecznych produktów finansowych.

W związku z tym, strategia działań Rzecznika w 2022 r. oparta będzie na intensyfikacji działań edukacyjnych i informacyjnych w zakresie finansów dla szerokiego grona

odbiorców. Kierunki działania będą inkluzywne i nie będą wykluczały żadnej z grup ze względu na różne ograniczenia, czy to pojęciowe, językowe, intelektualne czy wiekowe. W związku z tym, edukacja i informacja finansowa będą prowadzone poprzez dostosowanie środków przekazu do możliwości percepcyjnych poszczególnych grup docelowych.

- Działalność informacyjna i edukacyjna

Celem nadrzędnym pozostaje bieżące informowanie klientów instytucji finansowych o działalności urzędu, przysługujących im prawach w sporach z podmiotami rynku ubezpieczeniowego i bankowo-kapitałowego, szerzenie wiedzy z zakresu finansów osobistych wśród klientów oraz podnoszenie świadomości finansowej obywateli. 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 Finansowego.

- Współpraca międzynarodowa oraz z innymi organami

Rzecznik oraz jego przedstawiciele, w 2022 r. będą brali aktywny udział w inicjatywach na szczeblu międzynarodowym. Współpraca międzynarodowa będzie stanowić wartość dodaną w pracach Biura Rzecznika Finansowego, takich jak rozstrzyganie sporów transgranicznych lub sporządzanie opracowań o charakterze merytorycznym (tj. raportów i analiz Rzecznika Finansowego). Pozyskane informacje od zagranicznych partnerów umożliwią znalezienie nowych rozwiązań oraz wzorców, które mogą korzystnie wpływać na ochronę konsumenta usług finansowych w Polsce. Rzecznik Finansowy planuje zacieśnić współpracę międzynarodową, głównie poprzez członkostwo i udział w wydarzeniach inicjowanych przez organizacje takie jak: FIN-NET, OECD oraz Komisję Europejską. Ponadto, planowane jest zacieśnienie współpracy ze środowiskami opiniotwórczymi w kwestii wypracowania regulacji europejskich w ramach właściwej reprezentacji interesów klientów przed organami wyspecjalizowanymi w UE, jeśli chodzi o nadzór — ESMA EBA I EIOPA. Ponadto, w celu poprawy standardów ochrony klientów, Rzecznik Finansowy ma zamiar kontynuować współpracę na szczeblu międzypaństwowym, aby zaczerpnąć z



doświadczenia zagranicznych instytucji, które zajmują się ochroną nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego.