



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Załącznik

do

**Sprawozdania z działalności Rzecznika Finansowego za 2021 r. oraz uwag
o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku
finansowego**

Dane statystyczne

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



WARSZAWA, MARZEC 2022

Spis treści:

	Nr strony
Część 1	
Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	
Tabl. 1.1.	Wnioski z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego. kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r. 6
Tabl. 1.2.	Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r. 6
Tabl. 1.3.	Tematyka wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego do Rzecznika Finansowego w 2021 r. 7
Tabl. 1.4.	Zarzuty zawarte we wnioskach z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r. 9
Tabl. 1.5.	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r. 11
Tabl. 1.6.	Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja 11
Tabl. 1.7.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I 12
Tabl. 1.8	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu I 14
Tabl. 1.9.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II 15
Tabl. 1.10.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu II 17
Tabl. 1.11.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r. w związku z działalnością podmiotów rynku emerytalnego 17

Tabl. 1.12.	Porady telefoniczne z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r.	18
Tabl. 1.13.	Tematyka porad telefonicznych z zakresu ryku ubezpieczeniowo-emerytalnego w 2021 r.	20
Tabl. 1.14.	Tematyka zapytań mailowych z zakresy rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego w 2021 r.	19
Tabl. 1.15.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r.	21
Tabl. 1.16.	Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r.	21
Tabl. 1.17.	Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r	21
Tabl. 1.18.	Tryb rozpatrywania wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r.	22
Tabl. 1.19.	Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego – wnioski o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021r.	22
Tabl. 1.20.	Forma złożenia wniosku o wniesienie SKN do SN kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r.	22

Część 2	Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów rynku bankowo- kapitałowego	
Tabl. 2.1.	Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r.	24
Tabl. 2.2	Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r.	24
Tabl. 2.2.1	Podział wniosków dotyczących kredytów w 2021 r.	25
Tabl. 2.3	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego, złożonych w 2021 r.	25
Tabl. 2.3.1	Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja	26
Tabl. 2.4	Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2021 r.	26
Tabl. 2.5	Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo– kapitałowego, złożonych w 2020 r. w odniesieniu do udziału w rynku	27
Tabl. 2.5.1	Banki krajowe, banki zagraniczne, oddziały banku zagranicznego, oddziały instytucji kredytowej i instytucji finansowej	27
Tabl. 2.5.2	Instytucje pożyczkowe	30
Tabl. 2.5.3	Firmy leasingowe	33
Tabl. 2.5.4	Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe	35
Tabl. 2.5.5	Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	36
Tabl. 2.5.6	Płatnicze	37
Tabl. 2.5.7	Pośrednicy kredytów konsumenckich oraz pośrednicy kredytów hipotecznych	38
Tabl. 2.5.8	Domy maklerskie oraz firmy inwestycyjne działające transgranicznie	40
Tabl. 2.5.9	Unijna instytucja pieniądza elektronicznego	40
Tabl. 2.5.10	Firmy faktoringowe	41
Tabl. 2.6	Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2021 r.	41

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

Tabl. 1.1. Wnioski z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r.

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	Ogółem	9315	100,0
2.	Rynek ubezpieczeniowy	9295	99,8
2 a.	Dział I – Ubezpieczenia na życie	2810	30,2
2 b.	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	6460	69,3
2 c.	Pośrednicy ubezpieczeniowi	18	0,2
2 d.	Brak danych	7	0,1
3.	Rynek emerytalny	20	0,2

Tabl. 1.2. Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r.

Lp.	Wpływ wniosków	Liczba	Procent
1.	Ogółem	9315	100,0
2.	Bezpośrednio od wnioskodawców	7399	79,4
3.	Za pośrednictwem:	1916	20,6
a.	pełnomocników (ogółem),	1807	19,4
b.	innych podmiotów (ogółem):	109	1,2
	• Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw,	31	0,3
	• Biura Rzecznika Praw Obywatelskich,	5	0,1
	• Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów,	59	0,6
	• innych instytucji.	14	0,2

Tabl. 1.3. Tematyka wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r.

Tematyka	Liczba	Procent
1. Ogółem	9315	100
2. Rynek ubezpieczeniowy	9295	99,8
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	2810	30,2
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	7	0,1
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	2803	30,1
• Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	1757	18,9
• Ubezpieczenia na życie	571	6,0
• Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	465	5,0
• Ubezpieczenia rentowe	5	0,1
• Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	5	0,1
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	6460	69,3
Ubezpieczenia komunikacyjne:	3291	35,3
• OC	2542	27,3
• AC	454	4,9
• NNW kierowcy i pasażerów	33	0,3
• Assistance	32	0,3
• Ubezpieczenia szyb samochodowych	4	0,0
• Zielona Karta	2	0,0
• Ubezpieczenia kosztów usunięcia awarii elementów pojazdu	1	0,0
• Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	82	0,9
• UFG (kary i regres)	116	1,3
• UFG (dot. likwidacji szkód)	25	0,3
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1222	13,1
• OC przedsiębiorcy	473	5,0
• OC zarządcy drogi	270	2,9
• OC zarządcy nieruchomości	193	2,1
• OC wykonywanego zawodu	128	1,4
• OC w życiu prywatnym	117	1,3
• OC szpitala	39	0,4
• OC statków powietrznych i morskich	2	0,0
Ubezpieczenia mienia:	722	7,7
• Ubezpieczenia mienia osób prywatnych	644	6,9
• Ubezpieczenia mienia przedsiębiorców	59	0,6
• Assistance	15	0,2
• Ubezpieczenia cargo	4	0,0
Tematyka	Liczba	Procent
Ubezpieczenia NNW:	306	3,3
• Ubezpieczenia NNW	234	2,5
• Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	72	0,8

Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, tablety oraz inne urządzenia)	268	2,9
Ubezpieczenia rolne:	215	2,3
• Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	88	0,9
• Ubezpieczenia upraw	61	0,6
• OC rolników	35	0,4
• Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych	17	0,2
• Ubezpieczenia maszyn rolniczych	8	0,1
• Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych	6	0,1
Ubezpieczenia turystyczne:	210	2,3
• Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	127	1,4
• Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	36	0,4
• Ubezpieczenia NNW	20	0,2
• Ubezpieczenia NNW	15	0,2
• Ubezpieczenia bagażu	6	0,1
• Ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu	4	0,0
• Assistance	2	0,0
• Ubezpieczenia kosztów leczenia dla cudzoziemców	2	0,0
Regresy (dot. pozostałych szkód)	24	0,3
Ubezpieczenia kredytu i innych produktów bankowych:	21	0,2
• Ubezpieczenia kredytu	20	0,2
• Ubezpieczenia kart płatniczych i kont osobistych	1	0,0
Ubezpieczenia ochrony prawnej	16	0,2
Ubezpieczenia ryzyk finansowych	7	0,1
Ubezpieczenia zdrowotne	7	0,1
Ubezpieczenia maszyn budowlanych	2	0,0
Ubezpieczenie zwierząt w gospodarstwie domowym	2	0,0
Assistance (dot. pozostałych ubezpieczeń)	2	0,0
Ubezpieczenie dziennego pobytu w szpitalu	2	0,0
Casco statków powietrznych i morskich	1	0,0
Gwarancje ubezpieczeniowe	1	0,0
Ubezpieczenia ryzyk budowlanych	1	0,0
Brak sprecyzowania tematyki	140	1,5
Działalność pośredników ubezpieczeniowych	18	0,2
Brak danych	7	0,1
3. Rynek emerytalny	20	0,2
Członkostwo w OFE	11	0,11
Oszczędzanie w IKE	5	0,05
Oszczędzanie w IKZE	3	0,03
Uczestniczenie w PPE	1	0,01

Tabl. 1.4. Zarzuty zawarte we wnioskach z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r.

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	Ogółem	9315	100
2.	Rynek ubezpieczeniowy	9295	99,8
2 a.	Oddalenie roszczenia	4430	47,5
2 b.	Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia	2879	30,9
2 c.	Składki	583	6,3
2 d.	Utrudnienia wglądu w akta szkodowe	362	3,9
2 e.	Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym	309	3,3
2 f.	Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych	224	2,4
2 g.	Procedury stosowane przez ZU	184	2,0
2 h.	Zaniżona wartość wykupu polisy	85	0,9
2 i.	Odmowa kontynuacji ubezpieczenia	44	0,5
2 j.	Nieprawidłowe zarządzanie polisą	16	0,2
2 k.	Odmowa wykupu wartości polisy	6	0,1
2 l.	Zmiana sumy ubezpieczenia	6	0,1
2 m.	Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych	5	0,0
2 n.	Opieszałość w przekazywaniu akt do UFG	3	0,0
2 o.	Zmiana o.w.u. w trakcie trwania umowy	2	0,0
2 p.	Opieszałość w przekazywaniu akt ZU do ZU	1	0,0
2 r.	Opieszałość w wykupie polisy	1	0,0
2 s.	Inne przyczyny wniosku	113	1,2
2 t.	Brak wyraźnej przyczyny wniosku	17	0,2
2 u.	Działalność pośredników ubezpieczeniowych	18	0,2
2 w.	Brak danych	7	0,1
3.	Rynek emerytalny	20	0,2
3 a.	Podział środków po śmierci członka OFE	6	0,06
3 b.	Oprocentowanie środków	4	0,04

3 c.	Pytanie o możliwość wypłaty środków zgromadzonych w OFE	2	0,02
3 d.	Podział środków po rozwodzie	2	0,02
3 e.	Zwrot środków zgromadzonych na IKE lub IKZE	1	0,01
3 f.	Nieskuteczne zawarcie umowy	1	0,01
3 g.	Odmowa wypłaty świadczenia	1	0,01
3 h.	Transfer środków zgromadzonych na rachunku	1	0,01
3 i.	Wypowiedzenie umowy	1	0,01
3 j.	Wysokość świadczenia	1	0,01

Tabl. 1.5. Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	9315	100
2.	Podjęcie interwencji	4790	51,4
3.	Niepodjęcie interwencji	1473	15,8
	• udzielenie wyjaśnień, o które zwracał się wnioskodawca lub gdy stwierdzono brak przesłanek formalno-prawnych do interwencji Rzecznika,	249	2,7
	• przesłanie skargi do wiadomości Rzecznika Finansowego bez wyraźnej prośby o interwencję,	112	1,2
	• niekompletność dokumentacji,	186	2,0
	• wycofanie wniosku,	72	0,8
	• klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, wnioskodawca nie jest klientem podmiotu rynku finansowego.	564	6,0
4.	Analiza – wnioski na etapie analizy formalnej i merytorycznej	290	3,1
		3052	32,8

Tabl. 1.6. Sposób rozpatrzenia wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego.

Lp.	Sposób rozpatrzenia wniosków	Liczba	Procent
1.	Sprawy zakończone, w tym:	3695	100,0
1 a.	Uznanie zasadności wniosku	838	22,7
1 b.	Wynik negatywny	2662	72,0
1 c.	Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	195	5,3

Tabl. 1.7. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2021 r.)^a

Lp.	Podmioty rynku ubezpieczeniowego ^b dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2021 r.)^a
	Ogółem	2766	100,0	100,0
1.	PZU Życie S.A.	1597	57,737	40,173
2.	Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	268	9,689	1,255
3.	Generali Życie TU S.A.	137	4,953	4,759
4.	TUnŻ WARTA S.A.	125	4,519	5,289
5.	UNIQA TU na Życie S.A. ^c	92	3,326	3,696
6.	AVIVA TU na Życie S.A.	75	2,711	9,240
7.	Compensa TU na Życie S.A. VIG	67	2,422	4,836
8.	TU Allianz Życie Polska S.A.	58	2,097	2,651
9.	Nationale – Nederlanden TUnŻ S.A.	56	2,025	7,545
10.	TU na Życie Europa S.A.	54	1,952	1,797
11.	AXA ŻYCIE TU S.A. ^c	45	1,627	-
12.	METLIFE TUnŻiR S.A.	45	1,627	3,326
13.	Open Life TU Życie S.A.	35	1,265	1,640

Lp.	Podmioty rynku ubezpieczeniowego ^b dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2021 r.) ^a
14.	STU na Życie Ergo Hestia S.A.	31	1,121	1,934
15.	UNUM Życie TUIR S.A.	13	0,470	1,638
16.	POCZTOWE TUnŻ S.A.	13	0,470	0,304
17.	AEGON TU na Życie S.A.	11	0,398	1,835
18.	PKO ŻYCIE TU S.A.	9	0,325	2,323
19.	Signal Iduna Życie Polska TU S.A.	9	0,325	0,163
20.	Credit Agricole Życie TU S.A.	8	0,289	1,894
21.	TU na Życie Cardif Polska S.A.	7	0,253	1,223
22.	SALTUS TU Życie S.A.	6	0,217	0,447
23.	TU INTER – ŻYCIE Polska S.A.	3	0,108	0,089
24.	Santander Aviva TU na Życie S.A.	2	0,072	1,790

^a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2021, www.knf.gov.pl.

^b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce

^c 09.04.2021 r. - wpis do KRS połączenia AXA Życie TU S.A. (spółka przejmująca) i UNIQA TU na ŻYCIE S.A. (spółka przejmowana), poprzez przeniesienie całego majątku UNIQA TU na ŻYCIE S.A. na AXA ŻYCIE TU S.A. i jednocześnie zmianę nazwy spółki przejmującej z AXA Życie TU S.A. na UNIQA TU na ŻYCIE S.A. W dniu 09.04.2021 r. spółka przejmowana zakończyła działalność, a w dniu 12.07.2021 r. została wykreślona z KRS.

Tabl. 1.8. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu I

Lp.	Podmioty rynku ubezpieczeniowego dział I	Liczba wniosków
1.	Ogółem	44
2.	Oddziały zagranicznych ZU w Polsce: <ul style="list-style-type: none"> • SOGECAP S.A. Oddział w Polsce • Prudential International Assurance plc SA Oddział w Polsce • CALI Europe S.A. Oddział w Polsce 	20 16 3 1
3.	Zagraniczne ZU	18
4.	Brak wskazania nazwy ZU	6

Tabl. 1.9. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2021 r.)^a

Lp.	Podmioty rynku ubezpieczeniowego ^b dział II	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków dział II	Udział ZU w rynku działu II w procentach (stan na 30.09.2021 r.) ^a
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
1.	Ogółem	5785	3291	100,0	100,0
2.	PZU S.A.	1632	883	28,211	27,958
3.	STU Ergo Hestia S.A.	715	433	12,360	16,145
4.	UNIQA TU S.A. ^c	588	223	10,164	7,044
5.	TUiR Warta S.A.	525	288	9,075	14,921
6.	TU Compensa S.A. VIG	399	210	6,897	4,416
7.	TU InterRisk S.A. VIG	305	113	5,272	3,185
8.	Link 4 TU S.A.	238	200	4,114	2,475
9.	Generali TU S.A. ^d	231	126	3,993	5,121
10.	WIENER TU S.A. VIG	200	102	3,457	2,146
11.	TUiR Allianz Polska S.A.	191	111	3,302	3,975
12.	TUW TUW	149	70	2,576	1,302
13.	AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. ^c	125	77	2,161	-
14.	TUZ TUW	86	48	1,487	0,845
15.	TUW Pocztove	82	10	1,417	0,486
16.	AVIVA TU Ogólnych S.A.	80	32	1,383	1,308
17.	TU Europa S.A.	74	6	1,279	0,656
18.	TU INTER Polska S.A.	28	1	0,484	0,300

Lp.	Podmioty rynku ubezpieczeniowego ^b dział II	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków dział II	Udział ZU w rynku działu II w procentach (stan na 30.09.2021 r.) ^a
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
19.	TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych	28	0	0,484	1,499
20.	SALTUS TUW	27	0	0,467	0,483
21.	Concordia Polska TU S.A. ^d	26	9	0,449	-
22.	Signal Iduna Polska TU S.A.	20	0	0,346	0,163
23.	PKO TU S.A.	14	1	0,242	1,709
24.	Santander AVIVA TU Ogólnych S.A.	11	0	0,190	0,270
25.	TUW Cuprum	3	0	0,052	0,194
26.	DAS TU Ochrony Prawnej S.A. (w likwidacji)	3	0	0,052	-
27.	Credit Agricole TU S.A.	2	0	0,035	0,171
28.	Nationale-Nederlanden TU S.A.	1	0	0,017	0,166
29.	TU ZDROWIE S.A.	1	0	0,017	0,189
30.	Polski GAZ TUW	1	1	0,017	0,381

^a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2021, www.knf.gov.pl.

^b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce

^c 30.07.2021 - wpis do KRS połączenia GENERALI POLSKA T.U. S.A. (spółka przejmująca) i CONCORDIA POLSKA T.U. S.A. (spółka przejmowana) pod nazwą GENERALI POLSKA T.U. S.A.

^d 09.04.2021 r. - wpis do KRS połączenia AXA UBEZPIECZENIA TUIR S.A. (spółka przejmująca) i UNIQA TU S.A. (spółka przejmowana), poprzez przeniesienie całego majątku UNIQA TU S.A. na AXA UBEZPIECZENIA TUIR S.A. i jednocześnie zmianę nazwy spółki przejmującej z AXA UBEZPIECZENIA TUIR S.A. na UNIQA TU S.A. W dniu 09.04.2021 r. spółka przejmowana zakończyła działalność, a w dniu 08.07.2021 r. została wykreślona z KRS.

Tabl. 1.10. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu II

Lp.	Podmioty rynku ubezpieczeniowego dział II	Liczba wniosków	
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych
1.	Ogółem	675	347
2.	Oddziały zagranicznych ZU w Polsce:		
	• Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce	110	21
	• Balcia Insurance SE Oddział w Polsce	47	2
	• Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce	24	16
	• Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce	12	-
	• AWP P&C S.A. Oddział w Polsce	10	-
	• SOGECAP S.A. Oddział w Polsce	6	-
	• SOGESSUR Societe Anonyme Oddział w Polsce	5	-
	• AEGON Magyarorszag Altalanos Biztosito S.A. - Oddział w Polsce	3	3
	• London General Oddział w Polsce	2	-
3.	Zagraniczne ZU	377	163
4.	UFG	147	144
5.	Reprezentanci do spraw roszczeń na terenie Polski nie będący ZU	12	10
6.	Brak wskazania nazwy ZU	29	9

Tabl. 1.11. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021 r. w związku z działalnością podmiotów rynku emerytalnego

Lp.	Podmioty rynku emerytalnego	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków
1.	Ogółem	20	100
2.	IKE	5	25
3.	UNIQA OFE	5	25
4.	IKZE	3	15
5.	OFE PZU „Złota Jesień”	3	15
6.	Allianz Polska OFE	1	5
7.	AVIVA OFE AVIVA Santander	1	5
8.	GENERALI OFE	1	5
9.	PPE	1	5

Tabl. 1.12. Porady telefoniczne z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego udzielone w 2021 r.

Lp.	Porady	Liczba	Procent
1.	Ogółem	10255	100,0
2.	Rynek ubezpieczeniowy	9425	91,9
2a	Dział I - Ubezpieczenia na życie	1225	11,9
2b	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	8200	80,0
3.	Rynek emerytalny	234	2,3
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	596	5,8

Tabl. 1.13. Tematyka porad telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego udzielonych w 2021 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	10255	100,0
Rynek ubezpieczeniowy	9425	91,9
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	1225	11,9
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	2	0,0
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	1223	11,9
- Ubezpieczenia na życie	673	6,6
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	387	3,8
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	156	1,5
- Ubezpieczenia rentowe	4	0,0
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	3	0,0
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	8200	80,0
Ubezpieczenia komunikacyjne:	5361	52,3
- OC	4696	45,8
- AC	602	5,9
- Assistance	40	0,4
- NNW kierowcy i pasażerów	16	0,1
- Zielona Karta	7	0,1
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1037	10,1
- OC przedsiębiorcy	325	3,2
- OC zarządcy drogi	247	2,4
- OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości	167	1,6
- OC w życiu prywatnym	134	1,3
- OC wykonywanego zawodu	51	0,5
- OC pozostałe	47	0,5
- OC lekarzy/szpitali	44	0,4
- OC przewoźnika	22	0,2

Ubezpieczenia mienia:	941	9,2
- Ubezpieczenia mieszkania/domu	534	5,2
- Ubezpieczenia mienia ruchomego	391	3,8
- Assistance	8	0,1
- Ubezpieczenia mienia w transporcie	6	0,1
- Ubezpieczenia maszyn	2	0,0
Ubezpieczenia NNW:	215	2,1
- Ubezpieczenia NNW	168	1,6
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	47	0,5
Ubezpieczenia turystyczne:	158	1,5
- 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 NNW	17	0,1
- Ubezpieczenia OC	3	0,0
Ubezpieczenia rolne:	106	1,0
- OC rolników	38	0,4
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	36	0,3
- Ubezpieczenia upraw	22	0,2
- Dobrowolne ubezpieczenia mienia w gospodarstwie rolnym	7	0,1
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym	2	0,0
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	1	0,0
Ubezpieczenia kredytu	68	0,7
Ubezpieczenia kosztów leczenia	29	0,3
Ubezpieczenia ochrony prawnej	10	0,1
Ubezpieczenia operacji	10	0,1
Ubezpieczenia prywatnego leczenia	9	0,1
Ubezpieczenia dziennego pobytu w szpitalu	8	0,1
Gwarancje ubezpieczeniowe	3	0,0
Ubezpieczenia od ryzyka utraty pracy	2	0,0
Ubezpieczenia kart płatniczych	1	0,0
Brak wskazania rodzaju ubezpieczenia	242	2,4
Rynek emerytalny	234	2,3
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	596	5,8

Tabl. 1.14. Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021 r.

Tematyka	Liczba	Procent
1. Ogółem	3487	100
2. Rynek ubezpieczeniowy	3301	94,6
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	454	13,0
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	2847	81,6
Ubezpieczenia komunikacyjne	1726	49,5
Ubezpieczenia mienia	368	10,5
Ubezpieczenia OC (inne niż OC p.p.m. i OC rolników)	285	8,2
Ubezpieczenia turystyczne	91	2,6
Ubezpieczenia NNW	77	2,2
Ubezpieczenia rolne	40	1,1
Ubezpieczenia zdrowotne	14	0,4
Inne ubezpieczenia	11	0,3
Ubezpieczenia kredytu	9	0,3
Utrata pracy/niezdolność do pracy	5	0,1
Ubezpieczenia ochrony prawnej	3	0,1
Gwarancje ubezpieczeniowe	3	0,1
Brak danych	215	6,2
3. Rynek emerytalny	86	2,5
4. Brak właściwości	100	2,9

Tab. 1.15 Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021r.

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	Ogółem	254	100,0
2.	Dział I – ubezpieczenia na życie	209	82,3
3.	Dział II – pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	43	16,9
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	2	0,8

Tab. 1.16. Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021r.

Lp.	Źródło wpływu wniosków	Liczba	Procent
1.	Ogółem	254	100,0
2.	Za pośrednictwem pełnomocnika powoda	202	79,5
3.	Bezpośrednio od powoda	31	12,2
4.	Bezpośrednio z sądu	20	7,9
5.	Inne (MRK)	1	0,4

Tab. 1.17. Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021r.

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	254	100,0
Dział I – ubezpieczenia na życie	209	82,3
- ubezpieczenia na życie z UFK	192	75,6
- ubezpieczenie na życie	13	5,1
- ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	4	1,6
Dział II – pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	43	16,9
Ubezpieczenia komunikacyjne:	27	10,6
- AC	3	1,1
- AgroCasco	1	0,4
- OC	23	9,1
Ubezpieczenia mienia osób fizycznych	2	0,8
OC rolników	1	0,4
OC przedsiębiorcy	6	2,3
OC zarządcy drogi	2	0,8
Ubezpieczenie niskiego wkładu	1	0,4
Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	4	1,6
Brak właściwości Rzecznika Finansowego (ZUS)	2	0,8

Tab.1.18. Tryb rozpatrywania wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2021r.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	254	100,0
2.	Przedstawiono oświadczenie zawierające istotny dla sprawy pogląd	158	62,2
3.	Odmówiono przedstawienia oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd	18	7,1
4.	Sprawy w toku	74	29,1
5.	Wezwanie do uzupełnienie dokumentów / braki formalne	4	1,6

Tab.1.19. Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego – wnioski o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021r.

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	Ogółem	29	100,0
2.	Dział I - ubezpieczenia na życie	5	17,2
3.	Dział II – pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	22	75,9
4.	Zła właściwość	2	6,9

Tab. 1.20. Forma złożenia wniosku o wniesienie SKN do SN kierowane do Rzecznika Finansowego w 2021r.

Lp.	Forma złożenia wniosku	Liczba	Procent
1.	Ogółem	29	100,0
2.	Bezpośrednio od strony	13	44,8
3.	Za pośrednictwem pełnomocnika	16	55,2

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

Tabl. 2.1 Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do RF w 2021 r.

Lp.	Źródło wpływu skarg	Liczba	%
	Ogółem	7902	100
1	Bezpośrednio od wnioskodawców	6552	82,9
2	Za pośrednictwem:	1350	17,1
2a	<i>Kancelarie Prawnicze, Adwokackie, Radców Prawnych</i>	1101	81,6
2b	<i>Pełnomocników</i>	90	6,7
2c	<i>Ministerstwa</i>	50	3,7
2d	<i>Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumenta</i>	48	3,6
2e	<i>Kancelarię Prezesa Rady Ministrów</i>	11	0,8
2f	<i>Sejm, Biura Poselskie i Senatorskie</i>	9	0,7
2g	<i>Kancelarię Prezydenta RP</i>	7	0,5
2h	<i>Komisję Nadzoru Finansowego</i>	7	0,5
2i	<i>Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich</i>	2	0,1
2j	<i>Urząd Ochrony Konsumentów i Konkurencji</i>	1	0,1
2k	<i>Inne Podmioty</i>	24	1,8

Tabl. 2.2 Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do RF w 2021 r.

Lp.	Problem, którego dotyczył wniosek	Liczba	%
	Ogółem	7902	100
1	Kredyt	4345	55,0
2	Rachunek bankowy	1758	22,2
3	Karta płatnicza	792	10,0
4	Fundusze inwestycyjne	252	3,2
5	Leasing	174	2,2
6	Forex	125	1,6
7	Operacje bankomatowe	93	1,2
8	Papiery wartościowe	53	0,7
9	Inwestycje	44	0,6
10	IKE	36	0,5
11	UFK	35	0,4
12	Książeczka oszczędnościowa	16	0,2
13	Faktoring	1	0,0
14	Brak danych	38	0,5
15	Inne (np. skarga na urząd pocztowy czy też na działania sądu)	140	1,8

Tabl. 2.2.1 Podział wniosków dotyczących kredytów w 2021 r.

Lp.	Rodzaj kredytu	Liczba	%
	Ogółem	4345	100
1	Konsumencki	2491	57,3
2	Hipoteczny	1712	39,4
3	W rachunku bieżącym	66	1,5
4	Inwestycyjny	52	1,2
5	Obrotowy	17	0,4
6	Z dopłatami	7	0,2

Tabl. 2.3 Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego złożonych w 2021 r.

Lp.	Podjęte działania	Liczba	%
	Ogółem	7902	100
1	Analiza przez eksperta	5004	63,3
2	Niepodjęcie działań - przesłane dokumenty zawierały braki formalne (klient otrzymał pismo z prośbą o uzupełnienie)	1170	14,8
3	Niepodjęcie działań - brak postępowania reklamacyjnego	468	5,9
4	Niepodjęcie działań - zła właściwość (podmiot nie jest podmiotem rynku bankowo-kapitałowego, np. US, ZUS)	201	2,5
5	Niepodjęcie działań - zła właściwość (klient nie jest klientem rynku bankowo-kapitałowego, np. sp. z o.o.)	73	0,9
6	Niepodjęcie działań - brak podstaw, wyjaśnienia merytoryczne	40	0,5
7	Anulowanie wniosku	88	1,1
8	Pismo skierowane do wiadomości RF	858	10,9

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

Lp.	Podjęte działania	Liczba	%
	Ogółem	5004	100
1	Podjęcie interwencji przez eksperta	5004	100,0
1.1	Sprawy w toku:	3949	78,9
1.2	Sprawy zakończone, w tym:	1055	21,1
1.2.1	Uznanie zasadności wniosku	252	23,9
1.2.2	Wynik negatywny	803	76,1

Tabl. 2.4 Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2021 r.

Lp.	Rodzaj podmiotu	Liczba	%
	Ogółem	7902	100
1	Banki (banki krajowe, banki spółdzielcze, banki zagraniczne, oddziały banków zagranicznych oraz oddziały instytucji kredytowych)	6372	80,6
2	Instytucje pożyczkowe	620	7,8
3	Firmy leasingowe	173	2,2
4	Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe	108	1,4
5	Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	60	0,8
6	Krajowe Instytucje Płatnicze, Biura Usług Płatniczych, Małe Instytucje Płatnicze oraz Unijne Instytucje Płatnicze	47	0,6
7	Pośrednicy kredytów konsumenckich oraz pośrednicy kredytów hipotecznych	42	0,5
8	Domy maklerskie oraz firmy inwestycyjne działające transgranicznie	41	0,5
9	Unijna instytucja pieniądza elektronicznego	13	0,2
10	Firmy faktoringowe	2	0,0
11	Inne	424	5,4

Tabl. 2.5 Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2021 r. w odniesieniu do udziału w rynku

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

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków w	Liczba wniosków w danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków w dla danych podmiotów w w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2021r.)
	Ogółem	7612	284	x
1	mBank S.A.	1257	16,5	8,8
2	Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	957	12,6	16,3
3	Bank Millennium S.A.	578	7,6	4,5
4	Bank Polska Kasa Opieki S.A.	553	7,3	10,4
5	Santander Bank Polska S.A.	470	6,2	9,0
6	BNP Paribas Bank Polska S.A.	396	5,2	5,4
7	ING Bank Śląski S.A.	395	5,2	8,6
8	Alior Bank S.A.	369	4,8	3,4
9	Getin Noble Bank S.A.	299	3,9	2,1
10	Raiffeisen Bank International AG	157	2,1	x
11	Bank Pocztowy S.A.	153	2,0	0,4
12	Credit Agricole Bank Polska S.A.	147	1,9	1,2
13	Bank Handlowy w Warszawie S.A.	145	1,9	2,6
14	Santander Consumer Bank S.A.	140	1,8	0,8
15	Nest Bank S.A.	74	1,0	0,3
16	Bank Ochrony Środowiska S.A.	43	0,6	0,8
17	Bank BPH S.A.	42	0,6	0,5
18	Deutsche Bank Polska S.A.	30	0,4	0,8
19	Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.	19	0,2	1,1
20	Plus Bank S.A.	17	0,2	0,0
21	PKO Bank Hipoteczny S.A.	15	0,2	1,1
22	TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	7	0,1	x
23	Ferratum Bank Ltd	6	0,1	x
24	AS Inbank Spółka Akcyjna-Oddział w Polsce	5	0,1	x

25	Bank Spółdzielczy w Brodnicy	5	0,1	0,1
26	Toyota Bank Polska S.A.	4	0,1	0,1
27	Pekao Bank Hipoteczny S.A.	4	0,1	0,2
28	Bank Nowy BFG S.A.	3	0,0	0,0
29	NeoBank Wielkopolski Bank Spółdzielczy w Poznaniu	3	0,0	0,1
30	Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce	3	0,0	x
31	Aion Bank S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	3	0,0	x
32	DnB Bank Polska S.A.	2	0,0	0,5
33	mBank Hipoteczny S.A.	2	0,0	0,6
34	SGB-Bank S.A.	3	0,0	1,0
35	Bank Spółdzielczy w Ostrowcu Świętokrzyskim	2	0,0	0,0
36	Bank Spółdzielczy w Piasecznie	2	0,0	0,0
37	Ikano Bank AB SA Oddział w Polsce	2	0,0	x
38	Powiatowy Bank Spółdzielczy w Sokołowie Podlaskim	2	0,0	0,0
39	Bank Spółdzielczy Ziemi Łowickiej w Łowiczu	2	0,0	0,0
40	Warszawski Bank Spółdzielczy	2	0,0	0,0
41	Banca Farmafactoring S.p.A.	1	0,0	x
42	Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Piszcu	1	0,0	0,0
43	Bank Spółdzielczy Ziemi Kaliskiej	1	0,0	0,0
44	Wschodni Bank Spółdzielczy w Chełmie	1	0,0	0,0
45	FCA-Group Bank Polska S.A.	1	0,0	x
46	Bank Gospodarstwa Krajowego	1	0,0	11,5
47	Bank Spółdzielczy (brak danych)	1	0,0	x
48	Bank Spółdzielczy w Pleszewie	1	0,0	0,0
49	Bank Spółdzielczy w Brzegu	1	0,0	0,0
50	Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie Koźlu	1	0,0	0,0
51	Bank Spółdzielczy w Skawinie	1	0,0	0,0
52	Bank Spółdzielczy w Dzierżoniowie	1	0,0	0,0
53	ESBank Bank Spółdzielczy w Radomsku	1	0,0	0,0
54	Bank Spółdzielczy w Inowrocławiu	1	0,0	0,0
55	Spółdzielczy Bank Ludowy w Złotowie	1	0,0	0,0
56	Bank Spółdzielczy w Jarosławiu	1	0,0	0,0
57	Bank Spółdzielczy w Poddębicach	1	0,0	0,0
58	Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju	1	0,0	0,0
59	Bank Spółdzielczy w Toruniu	1	0,0	0,0
60	Bank Spółdzielczy w Kielcach	1	0,0	0,1
61	Bank Spółdzielczy w Adamowie	1	0,0	0,0
62	Bank Spółdzielczy w Kościerzynie	1	0,0	0,0
63	Łącki Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
64	Bank Spółdzielczy w Kórniku	1	0,0	0,0
65	Powiślański Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0

66	Bank Spółdzielczy w Krokowej	1	0,0	0,0
67	Śląski Bank Spółdzielczy "Silesia" w Katowicach	1	0,0	0,0
68	Bank Spółdzielczy w Kurowie	1	0,0	0,0
69	Bank Spółdzielczy w Chodzieży	1	0,0	0,0
70	Bank Spółdzielczy w Lubeni	1	0,0	0,0
71	Bank Spółdzielczy w Prudniku	1	0,0	0,0
72	Bank Spółdzielczy w Lututowie	1	0,0	0,0
73	Bank Spółdzielczy w Suchoj Beskidzkiej	1	0,0	0,0
74	Bank Spółdzielczy w Łomazach	1	0,0	0,0
75	Bank Spółdzielczy w Zaleszanach	1	0,0	0,0
76	Bank Spółdzielczy w Łosicach	1	0,0	0,0
77	Bank Spółdzielczy we Włoszakowicach	1	0,0	0,0
78	Bank Spółdzielczy w Miedźnej	1	0,0	0,0
79	Bieszczadzki Bank Spółdzielczy w Ustrzykach	1	0,0	0,0
80	Bank Spółdzielczy w Mikołowie	1	0,0	0,0
81	Kujawski Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
82	Bank Spółdzielczy w Namysłowie	1	0,0	0,0
83	Bank Spółdzielczy w Białogardzie	1	0,0	0,0
84	Bank Spółdzielczy w Nidzicy	1	0,0	0,0
85	Bank Spółdzielczy w Zwoleniu	1	0,0	0,0
86	Bank Rumia Spółdzielczy	1	0,0	0,0
87	Bank Spółdzielczy w Nowym Dworze Mazowieckim	1	0,0	0,0
88	Rejonowy Bank Spółdzielczy w Malanowie	1	0,0	0,0
89	Bank Spółdzielczy w Olecku	1	0,0	0,0
90	Spółdzielczy Bank Powiatowy w Piaskach	1	0,0	0,0
91	ABS Bank Spółdzielczy w Andrychowie	1	0,0	0,0
92	Danske Bank A/S S.A. Oddział w Polsce	1	0,0	x
93	Banco Cofidis SA	1	0,0	x
94	Svenska Handelsbanken AB, Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	1	0,0	x

Tabl. 2.5.2 Instytucje pożyczkowe

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2021 r.)
	Ogółem	620	100	x
1	Aasa Polska Spółka Akcyjna	76	12,3	1,1
2	Provident Polska S.A.	75	12,1	28,1
3	Profi Credit Polska S.A.	60	9,7	10,7
4	Loan Me Sp. z o.o.	33	5,3	0,5
5	Rapida Sp. z o.o.	30	4,8	x
6	Vivus Finance Sp. z o.o.	27	4,4	4,5
7	IPF Polska Sp. z o.o.	24	3,9	1,3
8	Wonga.PI Sp z o.o.	20	3,2	3,7
9	Everest Finanse S.A.	18	2,9	12,0
10	Szybka Gotówka Sp. z o.o.	13	2,1	x
11	Krajowe Centrum Innowacji Sp. z o.o.	13	2,1	x
12	Capital Service S.A.	12	1,9	2,0
13	Takto Finanse Sp. z o.o.	12	1,9	0,0
14	Smartney Sp. z o.o.	11	1,8	13,3
15	Zaplo Sp. z o.o. (Vivus Finance Sp. z o.o.)	8	1,3	x
16	Aiqlabs Sp. z o.o.	8	1,3	0,2
17	Net Credit Sp. z o.o.	7	1,1	0,0
18	Gwarant 24 Sp. z o.o.	7	1,1	x
19	Cross Loan S.A.	6	1,0	x
20	Ekassa Sp. z o.o.	6	1,0	x
21	Ducatos Sp. z o.o.	5	0,8	1,4
22	Supergrosz Sp. z o.o. (Aiqlabs Sp. z o.o.)	5	0,8	x
23	PIXO Sp. z o.o.	5	0,8	0,7
24	SMS Kredyt Sp. z o.o.	5	0,8	x
25	Via Sms Sp. z o.o.	5	0,8	0,9
26	Mikrokasa S.A.	5	0,8	1,4

27	Easy Payment Services OOD (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	5	0,8	x
28	Tusumi Sp. z o.o.	4	0,6	0,9
29	Primastar Sp. z o.o.	4	0,6	1,0
30	Paydaylend Sp. z o.o.	4	0,6	x
31	ID Finance Poland Sp. z o.o.	4	0,6	x
32	KIM Finance Sp. z o.o.	4	0,6	1,2
33	Profi Credit Poland S.A.	4	0,6	x
34	Centrum Rozwiązań Kredytowych Sp. z o.o.	3	0,5	x
35	Prostykredyt Sp.z o.o.	3	0,5	x
36	Arena Finance Sp. z o.o.	3	0,5	0,3
37	Vippo Sp. z o.o.	3	0,5	x
38	LTU Finance Sp. z o.o.	3	0,5	0,3
39	Twisto Polska Sp. z o.o.	3	0,5	1,1
40	Miloan Polska Sp. z o.o.	3	0,5	0,3
41	Polcredit Sp. z o.o.	3	0,5	0,0
42	Incredit Sp. z o.o.	3	0,5	0,0
43	Kreditech Polska Sp. z o.o.	2	0,3	x
44	MDP Finance Sp. z o.o.	2	0,3	0,8
45	Optima Sp. z o.o.	2	0,3	0,0
46	Solven Finance sp. z o.o.	2	0,3	0,0
47	Fellow Finance Sp. z o.o.	2	0,3	x
48	P.U.H. "Nobiles 2" S.C. w likwidacji	2	0,3	x
49	Eden Finance Sp. z o.o.	2	0,3	0,4
50	Creditstar Poland Sp. z o.o.	2	0,3	2,4
51	Kasomat (Surat Sp. z o.o.)	2	0,3	x
52	Mash Poland Sp. z o.o.	2	0,3	1,9
53	Smart Pożyczki (Aventus Group Sp. z o.o.)	2	0,3	x
54	Kreos Sp. z o.o.	2	0,3	0,0
55	Rapid Finance Polska Sp. z o.o.	1	0,2	x
56	iCredit Spółka z o.o.	1	0,2	0,6
57	Axcess Financial Poland Sp. z o.o. w likwidacji	1	0,2	x
58	AD Credit Sp. z o.o.	1	0,2	0,6
59	Alfa Finance Sp. z o.o.	1	0,2	x
60	Duo Finance Sp. z o.o. w restrukturyzacji	1	0,2	x
61	Funeda Sp. z o.o.	1	0,2	x
62	Finva Sp. z o.o.	1	0,2	0,2
63	Zaliczka Sp. z o.o.	1	0,2	x
64	Alfakredyt Sp. z o.o.	1	0,2	0,7
65	Prometeusz Finanse Sp. z o.o.	1	0,2	x
66	Cofidis S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce	1	0,2	x
67	Nobilon Sp. z o.o.	1	0,2	x

68	PayDay Loans Sp. z o.o. S.K.A	1	0,2	x
69	Fidum Sp. z o.o.	1	0,2	x
70	Zoefin PI Sp. z o.o.	1	0,2	0,1
71	C2Finance Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
72	Credissimo Polska Sp. z o.o.	1	0,2	x
73	Mogo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	0,2	0,1
74	Santander Consumer Financial Solution Sp. z o.o.	1	0,2	x
75	Express Profit Sp. z o.o.	1	0,2	x
76	Feniko Finanse Sp. z o.o.	1	0,2	0,6
77	Profireal Polska Sp. z o.o.	1	0,2	x
78	Złotówka Three Sp. z o.o.	1	0,2	x
79	Dagona Sp. z o.o.	1	0,2	x
80	Provema Sp. z o.o.	1	0,2	0,1
81	Liberis Polska Sp. z o.o.	1	0,2	0,3
82	Fundusz Mikro Sp. z o.o.	1	0,2	x
83	PPL Finance Sp. z o.o.	1	0,2	0,5
84	Rh Invest Sp. z o.o.	1	0,2	x
85	Pożyczka Plus Sp. z o.o. (Aventus Group Sp. z o.o.)	1	0,2	x
86	Regita Sp. z o.o. w likwidacji	1	0,2	x
87	Credityou Sp. z o.o. w likwidacji	1	0,2	x
88	Paytree Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
89	Finansec Sp. z o.o.	1	0,2	x
90	Financial Benefits Sp. z o.o.	1	0,2	x
91	Visset Sp. z o.o.	1	0,2	0,5
92	Agro Fundusz Sp. z o.o.	1	0,2	x
93	Idea Pożyczka Sp. z o.o.	1	0,2	x
94	Apollo PSF spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowo – akcyjna	1	0,2	x
95	Neum Pretium Sp. z o.o.	1	0,2	x
96	Nauczycielska Agencja Ubezpieczeniowa S.A.	1	0,2	0,3
97	Rodzinne Pożyczki Sp. z o.o.	1	0,2	x
98	Repago Sp. z o.o.	1	0,2	x

Tabl. 2.5.3 Firmy leasingowe

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach
	Ogółem	173	100
1	Alior Leasing Sp. z o.o.	26	15,0
2	Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o.	22	12,7
3	Idea Getin Leasing S.A.	18	10,4
4	PKO Leasing S.A.	17	9,8
5	Santander Consumer Multirent Sp. z o.o.	14	8,1
6	Europejski Fundusz Leasingowy EFL SA Oddział w Warszawie	11	6,4
7	Santander Leasing S.A.	8	4,6
8	Millennium Leasing Sp. z o.o.	7	4,0
9	mLeasing Sp. z o.o.	6	3,5
10	BNP Paribas Leasing Services Sp. z o.o.	5	2,9
11	BMW Financial Services Polska Sp. z o.o.	4	2,3
12	Toyota Leasing Sp. z o.o.	4	2,3
13	Getin Leasing S.A.	3	1,7
14	Getin Fleet S.A.	3	1,7
15	Prime Car Management S.A.	3	1,7
16	Impuls Leasing Polska Sp. z o.o.	2	1,2
17	Siemens Finance Sp. z o.o.	2	1,2
18	SG Equipment Leasing Polska Sp. z o.o.	2	1,2
19	ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	2	1,2
20	PEKAO Leasing Sp. z o.o.	2	1,2
21	RCI Leasing Polska Sp. z o.o.	2	1,2
22	LeaseLink Sp. z o.o.	2	1,2
23	PSA Finance Polska Sp. z o.o.	1	0,6
24	Claas Financial Services Sas Sa Oddział W Polsce	1	0,6

25	Leasys Polska Sp. z o.o.	1	0,6
26	Mercedes-Benz Leasing Polska Sp. z o.o.	1	0,6
27	De Lage Landen Leasing Polska S.A.	1	0,6
28	BNP Paribas Leasing Solution Polska	1	0,6
29	Carefleet S.A.	1	0,6
30	Masterlease Sp. z o.o.	1	0,6

Tabl. 2.5.4 Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2021 r.)
	Ogółem	108	100	x
1	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka	81	75,0	73,3
2	Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	4	3,7	1,4
3	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Zygmunta Chmielewskiego	2	1,9	9,5
4	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Jowisz" w upadłości	2	1,9	x
5	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Skarbiec" w upadłości	1	0,9	x
6	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Poznaniak" (obecnie: Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Progres")	2	1,9	0,5
7	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Świdnik"	1	0,9	0,8
8	Twoja Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa w upadłości	4	3,7	x
9	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Wisła"	1	0,9	0,9
10	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa Ziemi Rybnickiej	2	1,9	1,0
11	Wielkopolska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa w upadłości	1	0,9	x
12	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Unii Lubelskiej	1	0,9	1,9
13	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	1	0,9	x

	"Wybrzeże" w upadłości			
14	Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	1	0,9	1,0
15	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Polska" w upadłości	1	0,9	0,1
16	Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	1	0,9	x
17	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Śląsk"	1	0,9	0,9
18	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Piast"	1	0,9	x

Tabl. 2.5.5 Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych

Lp	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków w	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2021 r.)
	Ogółem	60	100	x
1	Ipopema Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	18	30,0	15,1
2	Agiofunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	6	10,0	2,1
3	Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	5	8,3	6,5
4	GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	5,0	x
5	PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	5,0	10,9
6	NN Investment Partners Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	5,0	7,9
7	Millenium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	5,0	1,4

8	Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	5,0	4,9
9	Rockbridge Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,3	0,6
10	Origin Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,3	0,4
11	Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU S.A.	2	3,3	9,2
12	BPS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,3	1,0
13	Noble Funds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,3	1,5
14	Investors Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,7	2,9
15	Quercus Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,7	1,1
16	Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,7	0,4
17	Esaliens Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,7	1,3
18	Skarbiec Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,7	1,6
19	MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,7	0,3

Tabl. 2.5.6 Płatnicze

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2021 r.)
	Ogółem	47	100	x
1	First Data Polska S.A. (obecnie: Fiserv Polska Spółka Akcyjna)	16	34,0	24,8
2	Elavon Financial Services Designated Activity Company Oddział w Polsce	6	12,8	x
3	PayPro S.A.	3	6,4	7,9
4	SkyCash Poland Spółka Akcyjna	3	6,4	x
5	PayPo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	3	6,4	x
6	PayU S.A.	3	6,4	6,4

7	TNN Finance Spółka Akcyjna	2	4,3	0,0
8	BillBird S.A.	2	4,3	7,9
9	Zrzutka.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	2	4,3	1,7
10	Conotoxia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	2,1	1,0
11	Hotpay B2B spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	2,1	x
12	Grupa "LEW" Spółka Akcyjna	1	2,1	1,3
13	PAYNET 24 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	2,1	x
14	LITPAY Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	2,1	x
15	Krajowy Integrator Płatności S.A.	1	2,1	0,8
16	Cardina Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	2,1	x

Tabl. 2.5.7 Pośrednicy kredytów konsumenckich oraz pośrednicy kredytów hipotecznych

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach
	Ogółem	42	100
1	Creamfinance Poland Sp.z o.o.	11	26,2
2	Fincapital Sp. z o.o.	7	16,7
3	Wandoo Finance Sp. z o.o.	4	9,5
4	Open Finace S.A.	3	7,1
5	Aventus Group Sp. z o.o.	2	4,8
6	NewCommerce Services Sp. z o.o.	2	4,8
7	Cinkciarz.pl Sp.z o.o.	1	2,4
8	Habza Finanse Hipoteczne Sp. z o.o.	1	2,4
9	AL Finance Sp. z o.o.	1	2,4
10	Primus Finance Sp. z o.o.	1	2,4
11	Media Markt Polska Sp. z o.o.	1	2,4
12	Monedo Polska Sp.z o.o.	1	2,4
13	Card Service Sp. z o.o.	1	2,4
14	Abacus Finance Sp. z o.o.	1	2,4
15	"TATUŚKO" Kamil Tatuśko	1	2,4
16	Fair Finance Sp. z o.o.	1	2,4
17	Finanse dla Ciebie Sp. z o.o.	1	2,4
18	Expander Advisors Sp. z o.o.	1	2,4
19	Landi sp z o.o	1	2,4

Tabl. 2.5.8 Domy maklerskie oraz firmy inwestycyjne działające transgranicznie

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za IV kwartał 2021 r.)
	Ogółem	41	100	x
1	X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A.	26	63,4	35,0
2	Noble Securities S.A.	4	9,8	3,5
3	Dom Maklerski Navigator S.A.	3	7,3	0,3
4	Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A.	2	4,9	8,9
5	Trigon Dom Maklerski S.A.	2	4,9	2,9
6	Q Securities S.A.	1	2,4	1,6
7	Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o.	1	2,4	3,7
8	Copernicus Securities S.A.	1	2,4	1,3
9	Niezależny Dom Maklerski S.A.	1	2,4	1,2

Tabl. 2.5.9 Unijna instytucja pieniądza elektronicznego

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach
	Ogółem	13	100
1	Revolut Ltd.	13	100,0

Tabl. 2.5.10 Firmy faktoringowe

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach
	Ogółem	2	100
1	Narodowy Fundusz Gwarancyjny S.A.	2	100,0

Tabl. 2.6 Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2021 r.

Lp.	Temat rozmowy	Liczba rozmów	Procent
	Ogółem	7047	100
1	Rachunki bankowe	1986	28,2
1.1	Nieautoryzowana transakcja	979	13,9
1.2	Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy	295	4,2
1.3	Blokada środków na rachunku, blokada rachunku	191	2,7
1.4	Opłaty, ubezpieczenia	109	1,5
1.5	Błędny przelew	90	1,3
1.6	Zamknięcie rachunku	78	1,1
1.7	Wypowiedzenie umowy, odstąpienie, działania windykacyjne, komornicze	59	0,8
1.8	Nieuznana reklamacja, odmowa przyjęcia reklamacji	57	0,8
1.9	Wprowadzenie w błąd	25	0,4
1.10	Analiza umowy, aneks do umowy	15	0,2
1.11	BLIK	12	0,2
1.12	Dane osobowe, RODO	12	0,2
1.13	BIK S.A.	8	0,1
1.14	Awaria systemu	7	0,1
1.15	Inne pojedyncze zapytania (brak możliwości otwarcia rachunku, odmowa przyjęcia obcej waluty, brak pełnomocnictwa do rachunku, inne)	49	0,7
2	Kredyty konsumenckie	1450	20,6
2.1	Wcześniejsza spłata kredytu	526	7,5
2.2	Opłaty, odsetki, oprocentowanie	176	2,5
2.3	Rozliczeniu kredytu, niezgodności salda	116	1,6
2.4	Działania windykacyjne, komornicze, sprzedaż wierzytelności	82	1,2
2.5	BIK S.A.	79	1,1
2.6	Brak możliwości spłaty zadłużenia	78	1,1

2.7	Wyłudzenie kredytu	78	1,1
2.8	Postępowanie spadkowe, dziedziczenie	59	0,8
2.9	Wypowiedzenie umowy, odstąpienie od umowy	51	0,7
2.10	Nieuznana reklamacja, odmowa przyjęcia reklamacji, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji	49	0,7
2.11	Aneks do umowy, analiza umowy pod kątem niedozwolonych postanowień, sankcja kredytu darmowego	47	0,7
2.12	Ubezpieczenia	43	0,6
2.13	Wakacje kredytowe	21	0,3
2.14	Wprowadzenie w błąd, w tym na usługi pośrednictwa kredytowego	21	0,3
2.15	Odmowa udzielenia kredytu	13	0,2
2.16	Inne pojedyncze zapytania (zakup w systemie ratalnym, zabezpieczenie kredytu, brak zgody na przetwarzanie danych osobowych, inne)	11	0,2
3	Kredyty hipoteczne	1023	14,5
3.1	Niedozwolone postanowienia umowne	332	4,7
3.2	Wcześniejsza spłata kredytu	152	2,2
3.3	Oprocentowanie, opłaty	141	2,0
3.4	Analiza umowy, aneks do umowy	115	1,6
3.5	Ubezpieczenia	59	0,8
3.6	Zmiana zabezpieczenia	44	0,6
3.7	Rozliczenie kredytu	44	0,6
3.8	Odmowa udzielenia kredytu	33	0,5
3.9	Brak odpowiedzi na reklamację, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji	23	0,3
3.10	Wypowiedzenie umowy, działania windykacyjne, komornicze	18	0,3
3.11	Wakacje kredytowe	18	0,3
3.12	Trudności w spłacie	16	0,2
3.13	BIK S.A.	8	0,1
3.14	Postępowanie spadkowe	7	0,1
3.15	Inne (wyłudzenie kredytu, zwrot dopłat kredytu, niezgodność salda zadłużenia, inne)	13	0,2
4	Procedura postępowania przed Rzecznikiem, jak złożyć wniosek o podjęcie interwencji, wydanie istotnego poglądu, zapytania o zakres kompetencji, jakie dokumenty przesłać bądź dostać do złożonego już wniosku, częściowa porada z przekierowaniem do Wydziału Ubezpieczeń bądź Pozasądowego Rozwiązywania Sporów	764	10,8
5	Karty kredytowe i debetowe	376	5,3

5.1	Nieautoryzowane transakcje	223	3,2
5.2	Blokada środków na karcie, blokada karty	53	0,8
5.3	Brak odpowiedzi na reklamację, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji	12	0,2
5.4	Oplaty, odsetki, prowizje, ubezpieczenia	52	0,7
5.5	BLIK	6	0,1
5.6	Zamknięcie rachunku	10	0,1
5.7	BIK S.A.	8	0,1
5.8	Analiza umowy, aneks do umowy	6	0,1
5.9	Inne pojedyncze zapytania (trudności w spłacie zadłużenia, niezgodność salda, działania windykacyjne, inne)	6	0,1
6	Zapytania o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa sądowego, stanowisko Rzecznika	361	5,1
7	Poza właściwością Rzecznika, rozmowy dotyczące stowarzyszeń, fundacji, firm windykacyjnych	356	5,1
8	Lokaty i rachunki oszczędnościowe	161	2,3
8.1	Odsetki, oprocentowanie	51	0,7
8.2	Nieautoryzowane transakcje	41	0,6
8.3	Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy	21	0,3
8.4	Blokada środków na rachunku	16	0,2
8.5	Wprowadzenie w błąd	7	0,1
8.6	Brak odpowiedzi na reklamację	6	0,1
8.7	Zamknięcie rachunku	3	0,0
8.8	Błędny przelew	3	0,0
8.9	Inne pojedyncze zapytania (analiza umowy, zajęcie komornicze, inne)	13	0,2
9	Papiery Wartościowe	127	1,8
9.1	Inne papiery wartościowe: akcje, obligacje (wprowadzenie w błąd, strata w wyniku inwestycji, opłaty, brak odpowiedzi na reklamację)	85	1,2
9.2	Obligacje GetBack (wprowadzenie w błąd, strata w wyniku inwestycji)	42	0,6
10	Leasing	91	1,3
10.1	Ubezpieczenia	41	0,6
10.2	Oplaty, odsetki, oprocentowanie	17	0,2
10.3	Nieuznana reklamacja, brak odpowiedzi na reklamację	9	0,1
10.4	Rozliczeniu kredytu, niezgodności salda	11	0,2
10.5	Analiza umowy, aneks do umowy	7	0,1
10.6	Niedozwolone postanowienia umowne	5	0,1
10.7	Trudności w spłacie	1	0,0
11	Fundusze inwestycyjne	86	1,2

11.1	Strata środków w wyniku inwestycji	44	0,6
11.2	Wprowadzenie w błąd	13	0,2
11.3	Utrudniony kontakt z podmiotem	7	0,1
11.4	Postępowanie spadkowe	5	0,1
11.5	Opłaty	7	0,1
11.6	Analiza umowy	4	0,1
11.7	Brak odpowiedzi na reklamację	2	0,0
11.8	Inne pojedyncze zapytania (blokada środków, odstąpienie od umowy, inne)	4	0,1
12	Opercje bankomatowe	77	1,1
12.1	Problemy z wypłatą, wpłatą środków	63	0,9
12.2	Blokada środków	8	0,1
12.3	BLIK	3	0,0
12.4	Brak odpowiedzi na reklamację	2	0,0
12.5	Wprowadzenie w błąd	1	0,0
13	Kredyt inwestycyjny	50	0,7
13.1	Wakacje kredytowe	12	0,2
13.2	Wcześniejsza spłata kredytu	5	0,1
13.3	Trudności w spłacie	5	0,1
13.4	Opłaty	4	0,1
13.5	Rozliczenie kredytu	4	0,1
13.6	Brak odpowiedzi na reklamację	3	0,0
13.7	Wypowiedzenie lub odstąpienie od umowy, działania windykacyjne, komornicze	5	0,1
13.8	Zmiana zabezpieczenia	3	0,0
13.9	Inne pojedyncze zapytania (analiza umowy, błędny przelew, odmowa udzielenia kredytu, BIK S.A., inne)	9	0,1
14	Rynek forex	36	0,5
14.1	Strata środków w wyniku inwestycji	24	0,3
14.2	Wprowadzenie w błąd	10	0,1
14.3	Nieuznana reklamacja, odmowa przyjęcia reklamacji	1	0,0
14.4	Brak kontaktu z podmiotem	1	0,0
15	Kredyt obrotowy	26	0,4
15.1	Wypowiedzenie umowy, działania windykacyjne, komornicze	7	0,1
15.2	Opłaty, odsetki, prowizje, ubezpieczenia	5	0,1
15.3	Analiza umowy, zmiana zabezpieczenia	3	0,0
15.4	Odmowa udzielenia kredytu	2	0,0
15.5	Inne pojedyncze zapytania (wcześniejsza spłata kredytu, BIK S.A., wakacje kredytowe, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji, inne)	9	0,1

16	Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem inwestycyjnym	25	0,4
16.1	Misselling	15	0,2
16.2	Niedozwolone postanowienia umowne	6	0,1
16.3	Usługi pośrednictwa	2	0,0
16.4	Inne (odstąpienie od umowy, opłaty)	2	0,0
17	Pojedyncze zapytania o IKE, książeczkę mieszkaniową i inną niesprecyzowaną problematykę	52	0,7