



Rzecznik  
Finansowy

2024

SPRAWOZDANIE  
RZECZNIKA  
FINANSOWEGO

# SPRAWOZDANIE RZECZNIKA FINANSOWEGO Z DZIAŁALNOŚCI ORAZ UWAGI O STANIE PRZESTRZEGANIA PRAWA I INTERESÓW KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO ZA ROK 2024

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku art. 34 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej<sup>1</sup> (dalej: URF), zgodnie z którym Rzecznik Finansowy (dalej: RF) składa corocznie, w terminie 90 dni od zakończenia roku kalendarzowego, 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.

Sprawozdanie jest również realizacją obowiązku wynikającego z art. 42 URF, zgodnie z którym Rzecznik podaje do publicznej wiadomości corocznie do dnia 31 marca dane statystyczne dotyczące przeprowadzonych postępowań zakończonych w roku poprzednim.

<sup>1</sup>t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1109 ze zm.



**Rzecznik  
Finansowy**



## Rzecznik Finansowy

dr Michał Ziemiak

Szanowni Państwo,

z dniem 1 stycznia 2025 r. objąłem zaszczytną funkcję Rzecznika Finansowego. To ogromna odpowiedzialność, ale i wyzwanie, któremu zamierzam sprostać z pełnym zaangażowaniem. Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego jest dla mnie nie tylko podsumowaniem minionego roku, ale także cennym źródłem wiedzy na temat kluczowych problemów i wyzwań, z jakimi mierzą się klienci rynku finansowego.

Działalność Rzecznika Finansowego koncentruje się na ochronie praw klientów sektora finansowego oraz zapewnieniu im realnego wsparcia w sytuacjach, gdy ich interesy i uprawnienia są naruszane. Sprawozdanie za 2024 r. szczegółowo przedstawia działania podejmowane w minionych dwunastu miesiącach, zarówno w obszarze interwencji indywidualnych, jak i działań systemowych, mających na celu poprawę funkcjonowania tego rynku.

Praca nad przygotowaniem tego raportu stanowiła dla mnie doskonałe wprowadzenie do misji i zadań, jakie stoją przed Biurem Rzecznika Finansowego w nadchodzących latach. Dane i wnioski z niego płynące są dla mnie istotnym punktem odniesienia przy podejmowaniu działań mających na celu dalsze wzmacnianie pozycji klientów rynku finansowego oraz skuteczniejszą ochronę ich interesów.

Podziękowania kieruję do wszystkich, którzy przyczynili się w minionym roku do zwiększania ochrony klientów rynku finansowego. Jednocześnie deklaruję, że jako Rzecznik Finansowy zrobię wszystko co w mojej mocy, aby interesy konsumentów były należycie chronione. Jestem przekonany, że wspólnie będziemy kontynuować misję budowy uczciwego i transparentnego rynku finansowego, w którym prawa klientów są należycie respektowane.





## Zastępca Rzecznika Finansowego

Ziemowit Bağłajewski

Szanowni Państwo,

rok 2024 był dla Biura Rzecznika Finansowego okresem zmian i wzmoczonych przygotowań do nowych wyzwań. W szczególności skupiliśmy się na dostosowaniu naszej działalności do roli organu nadzoru rynku nad dostępnością usług finansowych. To nowe zadanie wymagało od nas dogłębnej analizy, planowania i wdrażania zmian, które wzmocnią naszą gotowość do pełnienia tej ważnej funkcji. Podejmowane działania nie tylko przybliżyły nas do realizacji nowych obowiązków, ale również pozwoliły udoskonalić sposób, w jaki jako instytucja publiczna odpowiadamy na potrzeby klientów, w tym tych szczególnie wrażliwych. To istotny krok w kierunku zapewnienia wszystkim obywatelom równych szans w dostępie do ochrony ich praw finansowych

Ciekawie w porównaniu do roku 2023 prezentuje się również statystyka wniosków o interwencję Rzecznika. Na rynku bankowym i kapitałowym w 2024 roku najwyraźniej wzrosła ich liczba dotycząca kredytów (wzrost o 43,61%), umów leasingu (+15,09%) oraz rachunków bankowych (+5,74%). Niewielkie, lecz ujemne zmiany pojawiły się w zakresie kart płatniczych (-1,23%), operacji bankomatowych (-0,73%). Z kolei na rynku ubezpieczeniowym dominowała tematyka związana z odmową uznania roszczenia (+11,2%), sporów co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia (+10,6%), prowadzenia postępowań likwidacyjnych (+33,7%).

Odnotaliśmy za to spadek wniosków związanych z kwestionowaniem sposobu kształtowania taryf składek oraz zawartych w nich systemów zniżek i wyżek (-8,3%). W 2024 r. do RF wpłynęły łącznie 1 872 wnioski klientów o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego, co stanowi wzrost o 17% w porównaniu do roku 2023. Wnioski dotyczące sektora ubezpieczeń stanowiące 70,5 % znacząco przeważały nad wnioskami z zakresu tematyki bankowo-kapitałowej i pozostałymi sprawami. Podobnie jak w latach ubiegłych, zdecydowana większość spraw, w których doszło do zawarcia porozumienia dominowały sprawy ubezpieczeniowe (82%). W sprawach z sektora rynku bankowo-kapitałowego 18% spraw zakończono polubownie. Ponadto, kontynuowaliśmy nasze codzienne obowiązki związane z ochroną klientów instytucji finansowych, wspieraniem ich w sporach z podmiotami rynku oraz szerzeniem świadomości na temat przysługujących im praw konsumentów. Sprawna organizacja pracy, optymalizowana poprzez wdrażanie odpowiednich procesów i systemów, pozwala nam jak pokazują dane liczbowe opisane szczegółowo w dalszej części sprawozdania na zapewnienie efektywności i nieprzerwanego działania naszego biura.

Dziękuję wszystkim pracownikom biura za ich zaangażowanie i profesjonalizm, a naszym partnerom za owocną współpracę. Wierzę, że dzięki wspólnemu wysiłkowi będziemy w stanie sprostać nowym wyzwaniom i nadal skutecznie realizować naszą misję.

## Spis Treści

<b>1.</b>	<b>Podsumowanie.....</b>	<b>9</b>
1.1.	Kompetencje RF.....	9
1.2.	Interwencje RF .....	10
1.3.	Poradnictwo mailowe i telefoniczne.....	12
1.4.	Istotne poglądy w sprawach sądowych .....	13
1.5.	Sprawy sądowe .....	14
1.6.	Skargi nadzwyczajne .....	15
1.7.	Wnioski o podjęcie uchwały przez SN.....	16
1.8.	Pozasądowe Rozwiązywanie Sporów .....	16
1.9.	Sankcje administracyjne, egzekucja opłat .....	17
<b>2.</b>	<b>Pozostałe informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego .....</b>	<b>20</b>
2.1.	Zmiany otoczenia prawnego .....	20
2.2.	Dostępność usług finansowych .....	21
2.3.	Prosty język w BRF.....	24
2.4.	Doręczenia elektroniczne .....	25
2.5.	Pełnomocnicy terenowi .....	26
2.6.	Współpraca z organizacjami pozarządowymi .....	30
2.7.	Współpraca z instytucjami ochrony konsumentów i nadzoru rynku .....	30
2.8.	Współpraca z powiatowymi Rzecznikami Konsumentów .....	33
2.9.	Udział w procesie legislacyjnym.....	34
2.10.	Postępowania prowadzone przed TSUE - współpraca z Kancelarią Prezesa Rady Ministrów.....	35
<b>3.</b>	<b>Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego .....</b>	<b>40</b>
3.1.	Czym jest reklamacja? Jak przebiega procedura reklamacyjna?.....	40
3.2.	Obowiązek sprawozdawczy podmiotów wobec RF .....	41
3.3.	Wyniki sprawozdań .....	41
<b>4.</b>	<b>Rynek Bankowy i Kapitałowy .....</b>	<b>49</b>
4.1.	Interwencje Rzecznika Finansowego.....	49
4.2.	Porady telefoniczne.....	60
4.3.	Porady e-mailowe .....	62
4.4.	Istotne poglądy w sprawach sądowych .....	64
4.5.	Skargi nadzwyczajne do SN .....	67



4.6.	Wytaczanie powództw, przystępowanie do spraw sądowych, powództwa grupowe ...	71
4.7.	Wnioski o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy .....	77
4.8.	Uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego na rynku bankowym i kapitałowym .....	77
4.8.1.	Zagadnienia najczęściej powtarzające się w zakresie ustawy o usługach płatniczych dotyczyły nieautoryzowanych transakcji płatniczych .....	77
4.8.2	Kredyt konsumencki – sankcja kredytu darmowego .....	80
4.8.3	Kredyt hipoteczny – wakacje kredytowe .....	81
<b>5.</b>	<b>Rynek Ubezpieczeniowo - Emerytalny .....</b>	<b>84</b>
5.1	Interwencje .....	84
5.2	Porady telefoniczne .....	107
5.3	Porady e-mailowe .....	114
5.4	Istotne poglądy w sprawach sądowych .....	116
5.5	Skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego .....	124
5.6	Wytaczanie powództw, przystępowanie do spraw sądowych .....	127
5.7	Wnioski o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy .....	131
5.8	Uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego na rynku ubezpieczeniowym .....	135
5.8.1	Ubezpieczenia komunikacyjne .....	135
5.8.2	Standaryzacja zadośćuczynień .....	136
5.8.3	Regulacje dotyczące tzw. kancelarii odszkodowawczych .....	138
5.8.4	Definicje i świadczenia w ubezpieczeniach od poważnego zachorowania .....	140
5.8.5	Badanie wymagań i potrzeb klientów .....	141
5.8.6	Zawężenie odpowiedzialności ubezpieczycieli z umowy OC komunikacyjnego .....	142
5.8.7	Ruch pojazdów autonomicznych .....	147
<b>6.</b>	<b>Postępowania administracyjne i egzekucja opłat .....</b>	<b>150</b>
6.1	Postępowania administracyjne .....	150
6.2	Opłaty na funkcjonowanie RF .....	154
<b>7.</b>	<b>Pozasądowe Rozwiązywanie Sporów .....</b>	<b>156</b>
7.1	Wnioski o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów .....	156
7.2	Sprawy zakończone .....	158
7.3	Sprawy zakończone polubownie .....	161
7.4	Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu .	162
7.5	Średni czas trwania postępowania .....	164

7.6	Istotne problemy produktowe .....	165
<b>8.</b>	<b>Działalność informacyjna i edukacyjna.....</b>	<b>169</b>
8.1	Spotkania edukacyjno-informacyjne .....	169
8.2	Udział RF w programie Lekcje o finansach .....	169
8.3	Publikacje na stronie RF oraz w mediach społecznościowych .....	170
8.4	Obecność RF w mediach: artykuły, wypowiedzi, wywiady, komentarze .....	170
8.5	Poradniki i analizy .....	170
8.6	Działania edukacyjne RF w obliczu powodzi z września 2024 r.....	170
8.7	Webinaria .....	171
8.8	Rozwój kanału RF na YouTube .....	171
8.9	Publikacja artykułów w ramach cyklu „Wokół finansów” w „Dzienniku Gazecie Prawnej” .....	172
8.10	Modernizacja strony internetowej RF .....	172
8.11	Praktyki Studenckie i Akademia RF.....	173
8.12	Konferencje organizowane przez RF oraz konferencje, w których uczestniczył RF lub jego przedstawiciele.....	174
8.13	Działalność Doradczego Komitetu Naukowego .....	174
8.14	Konkurs o Nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską i licencjacką z zakresu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego .....	176
<b>9.</b>	<b>Załączniki .....</b>	<b>179</b>
9.1	Załącznik nr 1 - lista projektów i propozycji legislacyjnych zaopiniowanych przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. ....	179
9.2	Załącznik nr 2 – lista porozumień, umów o współpracy, listów intencyjnych zawartych w 2024 r. ....	185
9.3	Załącznik nr 3 - lista spotkań edukacyjnych w 2024 r.....	185
9.4	Załącznik nr 4 - lista webinarów.....	188
9.5	Załącznik nr 5 - lista komunikatów opublikowanych na stronie Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....	189
9.6	Załącznik nr 6 - lista nagrań opublikowanych na YouTube w 2024 r. ....	192
9.7	Załącznik nr 7 - lista poradników i Q&A .....	194
9.8	Załącznik nr 8 - tabele szczegółowe, pozostałe tabele.....	195
9.9	Spis tabel.....	201

# 1

## PODSUMOWANIE



Rzecznik  
Finansowy



# 1. Podsumowanie

## 1.1. Kompetencje RF

RF **reprezentuje interesy klientów** podmiotów rynku finansowego i podejmuje działania w zakresie ich **ochrony**. Do jego zadań należy w szczególności<sup>1</sup>:

- **rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach**, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- **rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności** wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta, jeśli nie nastąpiło to w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację;
- **opiniowanie projektów aktów prawnych** dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- występowanie do właściwych organów **z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej** albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;
- przekazywanie do Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: KNF) **informacji o liczbie** i charakterze skarg wskazujących na **naruszenia ustawy o usługach płatniczych**<sup>2</sup>;
- **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;
- **współpraca** z organizacjami pozarządowymi, społecznymi i zawodowymi oraz innymi zrzeszeniami i fundacjami działającymi na rzecz ochrony praw konsumentów, a także z krajowymi i międzynarodowymi instytucjami w tym obszarze.

RF w związku z realizacją swoich zadań może:

- **wytoczyć powództwo w sprawie cywilnej oraz wziąć udział w toczącym się postępowaniu cywilnym** - jeżeli według jego oceny wymaga tego ochrona praw klientów podmiotów rynku finansowego<sup>3</sup>,
- przedstawić oświadczenie zawierające **istotny dla sprawy pogląd**<sup>4</sup>,
- złożyć **skargę nadzwyczajną** do Sądu Najwyższego (dalej: SN)<sup>5</sup>,

---

<sup>1</sup> Art. 17 ust. 1 i 1a URF.

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 30 z późn. zm.). Informacja przekazywana jest według stanu na koniec każdego półrocza, w terminie 2 miesięcy po upływie danego półrocza.

<sup>3</sup> Art. 26 URF.

<sup>4</sup> Art. 28 URF z art. 63 k.p.c.

<sup>5</sup> Art. 89 § 2 ustawy z dnia 8 grudnia 2017 r. o SN (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 622).

- **wytoczyć powództwo w postępowaniu grupowym** w charakterze reprezentanta grupy<sup>6</sup> na rzecz:
  - klientów podmiotów rynku finansowego;
  - osób fizycznych, których roszczenia wynikają z umów o świadczenie usług lub wykonywania czynności przez instytucję finansową<sup>7</sup>,
- **przystąpić do toczącego się postępowania grupowego**,
- **występować do SN z wnioskiem o podjęcie uchwały**, której celem jest wyeliminowanie rozbieżności występujących w orzecznictwie sądowym<sup>8</sup>;
- **świadczyć doradztwo prawne** w zakresie spraw w jego kompetencji.

Ponadto przy RF prowadzone są **pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów** między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami<sup>9</sup>.

## 1.2. Interwencje RF

Interwencja RF to procedura, w ramach której RF, na wniosek klienta i w uzasadnionych przypadkach, zwraca się do podmiotu rynku finansowego z prośbą o przedstawienie wyjaśnień i dokumentacji dotyczącej danej sprawy. Ponadto, jeśli przemawiają za tym okoliczności, RF może przedstawić argumentację prawną na korzyść klienta. RF podejmuje interwencję, gdy z otrzymanej od klienta dokumentacji dołączonej do wniosku wynika, że mogło dojść do naruszenia jego praw lub interesów. W wyjątkowych przypadkach RF podejmuje interwencje, jeżeli nie stwierdził naruszenia warunków umowy lub przepisów prawa, ale przemawiają za tym inne istotne okoliczności sprawy. Dotyczy to zwłaszcza spraw o wypłatę różnorodnych świadczeń mienia z umów ubezpieczenia. W niektórych tego typu sprawach mogą zachodzić uzasadnione powody do zastosowania wyjątkowego trybu rozpatrzenia roszczenia na zasadzie tzw. kulancji - czyli sytuacji, gdy nie ma pewności co do odpowiedzialności za szkodę, ale przemawiają za tym względy społeczne lub zasada słuszności.

Podmiot rynku finansowego ma obowiązek poinformować RF o podjętych działaniach lub zajętych stanowisku i przekazać żądane dokumenty lub informacje niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 30 dni<sup>10</sup>. RF analizuje otrzymane wyjaśnienia i dokumenty, a w przypadku wątpliwości lub konieczności uzyskania dodatkowych wyjaśnień, kieruje do niego kolejne pisma. Podmiot rynku finansowego nie jest związany argumentacją przedstawioną przez RF. W wyniku interwencji podmiot rynku finansowego może

---

<sup>6</sup> O którym mowa w art. 4 ust. 2a ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

<sup>7</sup> W rozumieniu art. 4 pkt 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 2536). W wyniku nowelizacji dokonanej ustawą z dnia 24 lipca 2024 r. o zmianie ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1237) RF jest upoważniony także do wytaczania powództwa w sprawach o naruszenie ogólnych interesów konsumentów.

<sup>8</sup> Art. 83 § 2 w zw. z § 1 ustawy z dnia 8 grudnia 2017 r. o SN.

<sup>9</sup> Art. 17 ust. 2 URF.

<sup>10</sup> Art. 31 URF.

uznać jej zasadność (w całości lub w części) albo podtrzymać stanowisko zajęte w postępowaniu reklamacyjnym.

W trybie interwencji RF nie może władczo rozstrzygnąć sprawy tak, jak np. czyni to sąd w wyroku kończącym postępowanie. Po zbadaniu sprawy RF może:

- 1) poinformować wnioskodawcę, że nie stwierdził naruszenia jego praw lub interesów;
- 2) zwrócić się do podmiotu rynku finansowego, w którego działalności stwierdził naruszenie praw lub interesów klientów, o ponowne rozpatrzenie sprawy;
- 3) zwrócić się o zbadanie sprawy do właściwego organu, w szczególności do KNF, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: UOKiK), prokuratury albo organów kontroli państwowej, zawodowej lub społecznej<sup>11</sup>.

Postępowanie interwencyjne kończy się, gdy:

- podmiot rynku finansowego uznał zasadność interwencji RF i zmienił stanowisko w całości lub w części;
- sprawa trafi na drogę postępowania sądowego lub postępowania polubownego;
- na podstawie zebranego materiału sprawy RF uznał, że nie doszło do naruszenia praw lub interesów klienta;
- gdy podmiot nie zmienił dotychczasowego stanowiska mimo przedstawionej przez RF argumentacji prawnej w sprawie.

Niezależnie od przyczyny zakończenia postępowania interwencyjnego, w piśmie informującym o zakończeniu czynności przez RF klient otrzymuje wyjaśnienie okoliczności prawnych i faktycznych, w oparciu, o które RF analizował sprawę. Jeśli podmiot rynku finansowego nie uwzględnił zgłoszonych roszczeń, RF dodatkowo informuje wnioskodawcę o przysługujących mu prawach. W 2024 r. do RF wpłynęło łącznie 19 015 wniosków o podjęcie interwencji. W sprawach tych RF podjął łącznie 12 597 interwencji<sup>12</sup>. W 2024 r. RF prowadził także 5 411 spraw z wniosków z lat poprzednich.

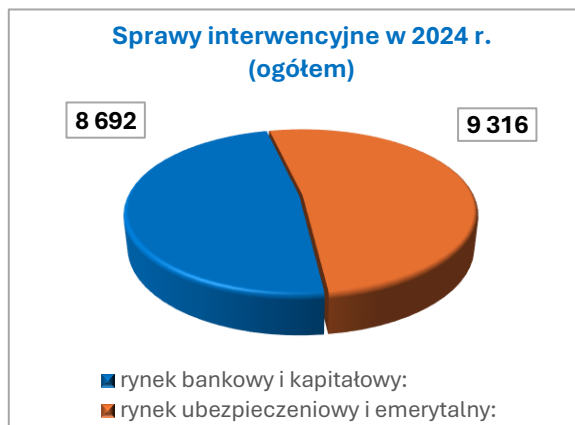


<sup>11</sup> Art. 27 URF.

<sup>12</sup> Na 31.12.2024 r. 1 348 wniosków pozostawało na etapie analizy.



W 2024 r. RF **przewodził interwencje** wobec podmiotów rynku finansowego **w łącznie 18 008 sprawach** (8 692 spraw z zakresu rynku bankowego i kapitałowego oraz 9 316 zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego). Szczegółowe informacje o na temat interwencji w sprawach bankowych i kapitałowych przedstawione są w rozdziale 4.1 a w sprawach ubezpieczeniowo-emerytalnych - w rozdziale 5.1.



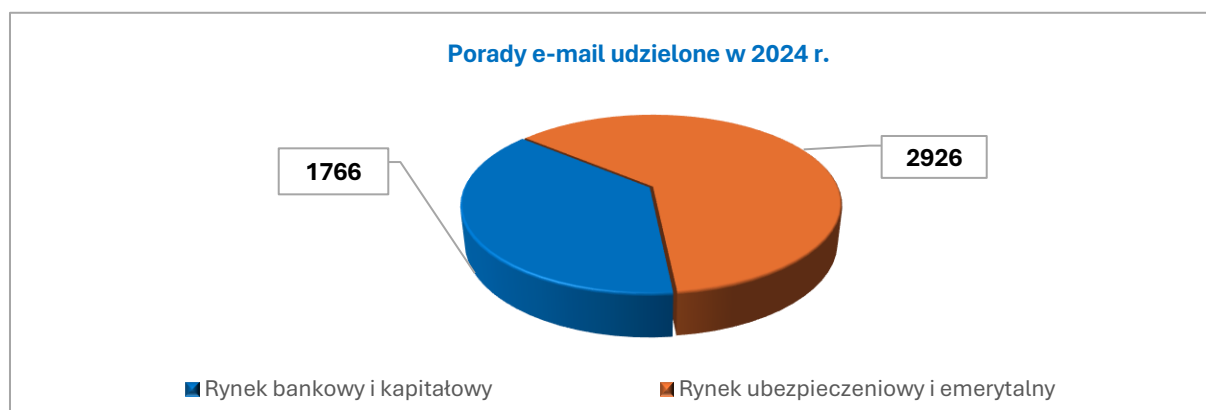
### 1.3. Poradnictwo mailowe i telefoniczne



RF udziela porad prawnych (telefonicznych i e-mailowych). Klienci często po raz pierwszy kontaktują się z RF, właśnie szukając porady prawnej w nurtujących ich sprawach. Wiele z tych spraw później trafia do RF i staje się przedmiotem interwencji.

W 2024 r. przeprowadzono łącznie **14 400 telefonicznych konsultacji prawnych** dotyczących spraw z rynku bankowego i kapitałowego oraz ubezpieczeniowego i emerytalnego.

W 2024 r. udzielono także **4 692 konsultacji** w postaci odpowiedzi na pytania wpływające **w formie elektronicznej**. Liczba ta zawiera także porady telefoniczne udzielone przez pracowników biur terenowych w Olsztynie i Lublinie (łącznie **251** rozmów telefonicznych oraz **170** konsultacji w formie e-mail). Szczegółowe informacje w zakresie o poradach e-mailowych i telefonicznych przedstawiono w rozdziałach 2.3 (w zakresie porad udzielanych przez punkty terenowe) – w zakresie porad telefonicznych udzielanych przez pozostałe departamenty BRF - odpowiednio w rozdziałach 4.2 i 4.3 (rynek bankowy i kapitałowy) oraz 5.2 i 5.3 (rynek ubezpieczeniowo-emerytalny).

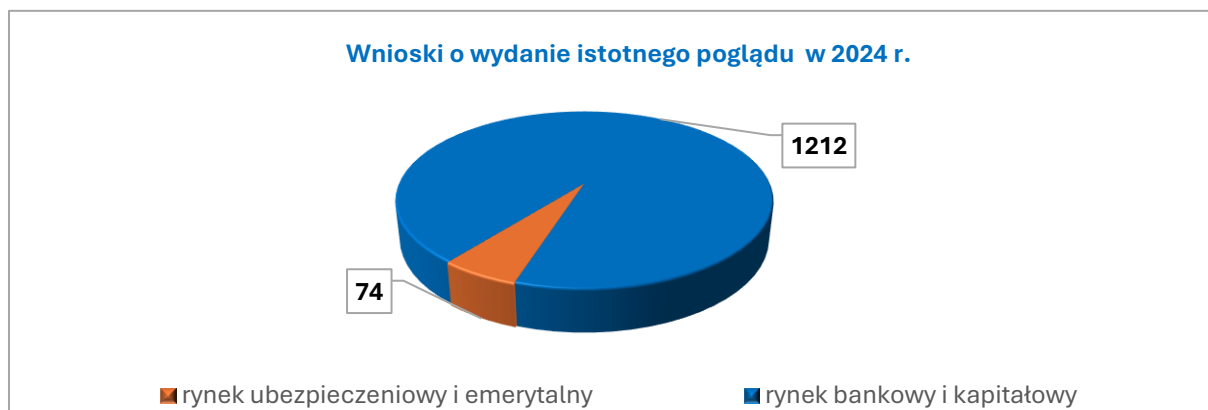


## 1.4. Istotne poglądy w sprawach sądowych

RF może przedstawić oświadczenie zawierające istotny dla sprawy pogląd w toczącym się postępowaniu sądowym<sup>13</sup>. RF może przedstawić istotny dla sprawy pogląd sądowi powszechnemu, tj. rejonowemu, okręgowemu, apelacyjnemu, a także SN, w każdym stadium postępowania, a więc zarówno w postępowaniu w pierwszej instancji jak i apelacyjnym oraz kasacyjnym. Przedstawiając istotny dla sprawy pogląd, RF nie staje się stroną postępowania sądowego. Występuje w roli przyjaciela sądu (*amicus curiae*), przedstawia argumenty i swój pogląd prawny na dany spór i zwraca uwagę sądu na jego istotne aspekty. Przedstawiony przez RF istotny dla sprawy pogląd jest merytoryczną oceną stanu prawnego. Dla sądu jest pomocniczym, ale liczącym się materiałem opiniodawczym.

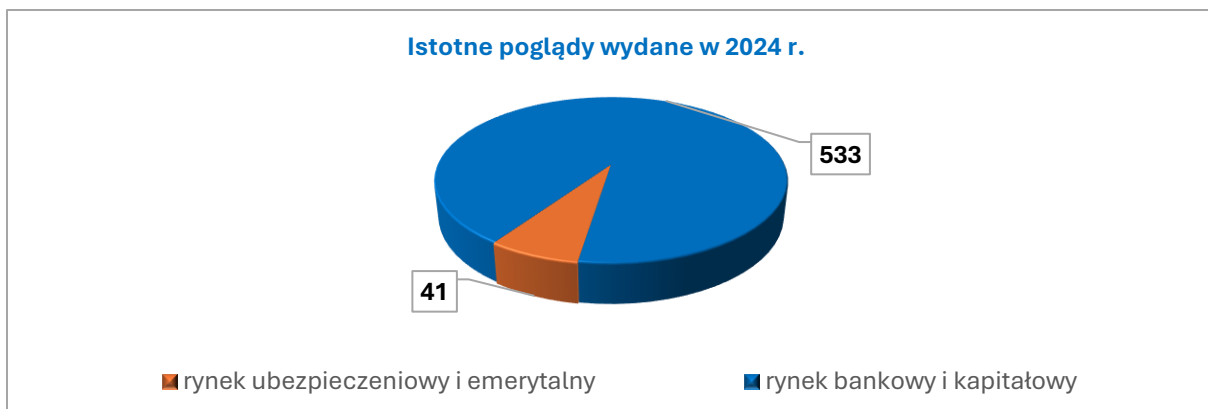
Przedstawienie istotnego poglądu jest uprawnieniem RF. Istotny pogląd przedstawiany jest na wniosek klienta lub sądu, przed którym dana sprawa zawisła. Rozpatrując wniosek, RF ocenia, czy wydanie go jest uzasadnione względami ochrony praw lub interesów klienta podmiotu rynku finansowego w okolicznościach faktycznych i prawnych danej sprawy. RF jako reprezentant klientów podmiotów rynku finansowego formułuje poglądy w sprawach, w których jego przedstawienie będzie dla klienta korzystne.

Jest to uprawnienie fakultatywne. Rozpatrując wniosek, RF ocenia, czy wydanie go jest uzasadnione względami ochrony praw lub interesów klienta podmiotu rynku finansowego w okolicznościach faktycznych i prawnych danej sprawy. RF może przedstawić istotny dla sprawy pogląd także z urzędu, gdy klient wnosi o przystąpienie do postępowania sądowego, natomiast w ocenie RF, wystarczającą i właściwą formą pomocy prawnej będzie przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd.



W 2024 r. RF otrzymał łącznie **1 286 wniosków o przedstawienie poglądu** istotnego dla sprawy. **Przeważająca większość z nich dotyczyła rynku bankowego i kapitałowego (1 212 wniosków)**. Wynika to z bardzo dużej liczby wniosków w sprawach dotyczących kredytów (konsumenckiego i hipotecznego) oraz rachunków bankowych.

<sup>13</sup> Art. 28 URF w związku z art. 63 k.p.c.



Warto zauważyć, że wniosków tego rodzaju zarejestrowano ponad dwukrotnie więcej niż w 2023 r. W poprzednim roku RF otrzymał 594 wnioski o pogląd. W 2024 r. RF wydał łącznie **574 oświadczenia zawierające poglądy istotne** dla sprawy sądowej (w 2023 r. - 530 poglądów).

Szczegółowe informacje na temat wniosków o istotny pogląd, w tym m.in. sposobu ich rozpoznania oraz tematyki poglądów złożonych przez RF opisane są w rozdziałach 4.4 i 5.4.

## 1.5. Sprawy sądowe

Wytoczenie powództwa przez RF lub przystąpienie do trwającego postępowania sądowego jest jego uprawnieniem, ma więc ma charakter fakultatywny. Podejmując decyzję o wytoczeniu powództwa lub przystąpieniu do toczącego się postępowania, RF każdorazowo szczegółowo analizuje stan faktyczny i prawny konkretnej sprawy. W toku tej analizy bierze pod uwagę np. następujące okoliczności:

- 1) stan faktyczny i złożoność sprawy;
- 2) wartość przedmiotu sporu;
- 3) potencjalną dostępność materiału dowodowego;
- 4) podstawę prawną roszczenia;
- 5) czy można wykazać przed sądem zasadność roszczenia i czy w świetle prawa obowiązek ten spoczywa na kliencie czy na podmiocie rynku finansowego;
- 6) termin przedawnienia roszczenia;
- 7) czy klient korzysta lub może skorzystać we własnym zakresie z pomocy profesjonalnego pełnomocnika (wstąpienie/wytoczenie powództwa na rzecz klienta, który ma zapewnioną profesjonalną pomoc prawną, mogą uzasadniać tylko wyjątkowe okoliczności sprawy);
- 8) skalę naruszeń praw klienta przez podmiot rynku finansowego,
- 9) czy sprawa dotyczy zagadnienia mającego szczególne znaczenie dla ochrony praw klientów podmiotów rynku finansowego;
- 10) czy sprawa ma charakter jednostkowy, czy też dotyczy szerszego kręgu klientów;
- 11) doniosłość sporu prawnego – czy zachodzi potrzeba rozstrzygnięcia zagadnienia prawnego budzącego szczególne wątpliwości prawne lub mającego precedensowe znaczenie;
- 12) czy przemawiają za tym szczególne względy życiowe po stronie klienta.



W 2024 r. RF wytoczył łącznie **14 powództw**, w tym **2 w postępowaniu grupowym**. Ponadto RF **przystąpił do 7 toczących się postępowań** sądowych w sprawach klientów podmiotów rynku finansowego.

Szczegółowe informacje dotyczące wniosków RF o wszczęcie postępowania sądowego lub przyłączenie się do trwającej sprawy, a także złożonych pozwów i przystąpień do postępowań, zostały przedstawione w rozdziałach 4.6 oraz 5.6.

## 1.6. Skargi nadzwyczajne

Skarga nadzwyczajna do SN to szczególny środek zaskarżenia prawomocnego orzeczenia sądu, który przysługuje ściśle wskazanym podmiotom publicznym, w tym w zakresie swojej właściwości – RF.

Skargę nadzwyczajną można złożyć, jeżeli jest to konieczne do zapewnienia zgodności z zasadą demokratycznego państwa prawnego urzeczywistniającego zasady sprawiedliwości społecznej (przełanka funkcjonalna) i jeśli są spełnione przesłanki szczególne tj.:

- 1) orzeczenie narusza zasady lub wolności i prawa człowieka i obywatela określone w Konstytucji RP;
- 2) orzeczenie rażąco narusza prawo przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie (przy czym naruszenie prawa „rażące” jest czym innym niż „oczywiste”, czyli widoczne dla przeciętnego prawnika *prima facie*, bez konieczności wnikliwej analizy) lub
- 3) zachodzi oczywista sprzeczność istotnych ustaleń sądu z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego, a orzeczenie nie może być uchylone lub zmienione w trybie innych nadzwyczajnych środków zaskarżenia<sup>14</sup>.

Od tego samego orzeczenia w interesie tej samej strony skarga nadzwyczajna może być wniesiona tylko raz. Nie można jej oprzeć na zarzutach, które były przedmiotem rozpoznawania skargi kasacyjnej lub kasacji w SN<sup>15</sup>. Skargi nadzwyczajnej nie można więc traktować jako kolejnego etapu instancyjnej kontroli orzeczenia sądowego. Jej złożenie jest dopuszczalne tylko w wyjątkowych sytuacjach. Skargę nadzwyczajną można wnieść w terminie pięciu lat od dnia uprawomocnienia się zaskarżonego orzeczenia, a jeżeli od orzeczenia została wniesiona kasacja albo skarga kasacyjna – w terminie roku od dnia ich rozpoznania<sup>16</sup>.

W 2024 r. RF złożył łącznie **28 skarg nadzwyczajnych** (27 w sprawach z zakresu bankowego i kapitałowego, 1 z zakresu ubezpieczeniowego).

Szczegółowe informacje na temat skargi nadzwyczajnej przedstawiono w rozdziałach 4.5 i 5.5.

---

<sup>14</sup> Art. 89 ustawy o SN.

<sup>15</sup> Art. 90 § 1 i 2 ustawy o SN.

<sup>16</sup> Art. 89 § 3 ustawy o SN.

## 1.7. Wnioski o podjęcie uchwały przez SN

RF może występować do SN z wnioskiem o podjęcie uchwały, która ma wyeliminować występujące w orzecznictwie sądowym rozbieżności. RF korzystał z tej możliwości już wielokrotnie, czego efektem są uchwały mające fundamentalne znaczenie dla funkcjonowania rynku finansowego.

W 2024 r. RF nie kierował wniosków o podjęcie uchwały przez SN. SN natomiast wydał **2 uchwały** z wniosków RF w sprawach dotyczących ubezpieczenia OC komunikacyjnego (OC p.p.m.). Szczegółowe informacje na ten temat opisane są w rozdziale 5.7.

## 1.8. Pozasądowe Rozwiązywanie Sporów

RF jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (dalej: ustawa ADR)<sup>17</sup>.

RF prowadzi postępowania pozasądowe (polubowne) pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego na podstawie następujących aktów prawnych:

- 1) URF – w szczególności rozdziału 4;
- 2) rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed RF<sup>18</sup>;
- 3) ustawy ADR – w zakresie nieuregulowanym w rozdziale 4 URF (zgodnie z jej art. 35a ust. 1);
- 4) rozporządzenia 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)<sup>19</sup>.

Celem postępowania polubownego jest wypracowanie pomiędzy stronami sporu porozumienia (ugody), w ramach którego czynią one wzajemne ustępstwa w zakresie istniejącego pomiędzy nimi stosunku prawnego.

W przedmiotowym postępowaniu RF działa w sposób bezstronny i niezależny. RF nie rozstrzyga sporu, nie reprezentuje żadnej ze stron, ale pomaga stronom w wypracowaniu porozumienia.

W 2024 r. do BRF wpłynęły **1 872 wnioski klientów** o pozasądowe rozwiązanie sporu. **Zakończono** łącznie **1 642** postępowania polubowne. W **316** sprawach doszło **do zawarcia porozumienia** (nieco ponad **19%**). Większość zawartych porozumień dotyczyła **spraw ubezpieczeniowych** (**258** spraw, **82%**). W okresie sprawozdawczym zawarto również **58 porozumień** dotyczących **spraw z zakresu rynku bankowo-**

---

<sup>17</sup> Dz. U. poz. 1823.

<sup>18</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 313 – przepisy wykonawcze wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 43 URF.

<sup>19</sup> Dz. U. UE. L. z 2013 r. Nr 165, str. 1.

**kapitałowego** (18% wszystkich spraw zakończonych polubownie). **Łączna wartość ugód i porozumień zawartych w 2024 r.** w wyniku postępowań polubownych wyniosła **2 551 833,40 zł.**

Obok samego prowadzenia postępowań polubownych w 2024 r. podejmowane były działania mające na celu popularyzację postępowania pozasądowego przy RF, jako alternatywnej metody rozwiązywania sporów. Wzorem lat poprzednich, przeprowadzono akcje edukacyjne skierowane do określonych grup, tj. młodzieży szkolnej, seniorów, pełnomocników, społeczności lokalnych. Były to m.in. webinaria dla członków Okręgowej Izby Radców Prawnych w Olsztynie z okazji Światowego Dnia Konsumenta, udział przedstawicieli Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów podczas Dni RF w Gdańsku, Krakowie, Wrocławiu i na Dolnym Śląsku, spotkania z uczniami i społecznością lokalną w Nowej Sarzynie, warsztaty dla studentów z Lublina oraz w ramach Akademii RF, czy wreszcie wystąpienia podczas konferencji „Mediacja w postępowaniu cywilnym – rozsądna czy zbędna alternatywa?” na Uniwersytecie w Białymstoku oraz konferencji „Lubelskie Mediacyjne Forum Otwartych Drzwi”.

Szczegółowe informacje na temat postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów przedstawiono w rozdziale 7.

Spotkania edukacyjne, w jakich uczestniczyło BRF (także dotyczące kwestii postępowania polubownego) przedstawione są w Załączniku 3 (pkt 9.3).

## **1.9. Sankcje administracyjne, egzekucja opłat**

Jednym z uprawnień RF jest nakładanie administracyjnych kar pieniężnych w wysokości do 1.000.000 zł na podmioty rynku finansowego, które naruszają przepisy ustawy o RF, tj.:

- nie wywiązują się z obowiązków informacyjnych dotyczących miejsca, formy złożenia reklamacji, terminów rozpatrzenia reklamacji i sposobu powiadomienia o jej rozpatrzeniu;
- nie przestrzegają terminów udzielenia odpowiedzi na reklamację klienta;
- w odpowiedziach na reklamację pomijają elementy, których wymaga ustawa;
- nie spełniają wymogów co do pouczeń, jakie należy zawrzeć w odpowiedzi na reklamację rozpatrzoną negatywnie;
- nie wypełniają obowiązku udzielenia odpowiedzi na pismo RF w wymaganym terminie.

RF może nałożyć również karę pieniężną w tej wysokości na inny podmiot, którego działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą - za naruszenie obowiązku udzielanie odpowiedzi oraz przekazania żądanych dokumentów i informacji w związku z pismem RF.

Ustawa pozwala także nałożyć karę pieniężną do 100 000 zł na podmioty rynku finansowego, które nie biorą udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego. RF nakłada kary za naruszenie tych przepisów w drodze decyzji administracyjnych po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego.



W 2024 r. RF wydał łącznie **263 decyzje administracyjne**. Na dzień 31 grudnia 2024 r. **201** decyzji miało **charakter ostateczny**. W 141 decyzjach RF nałożył karę pieniężną w łącznej wysokości **1 160 750 zł** (z czego **673 650 zł** w ramach decyzji ostatecznych).

Działalność RF finansowana jest z opłat, jakie na jego funkcjonowanie muszą wpłacać podmioty rynku finansowego. Wpływy z tytułu kar pieniężnych nakładanych przez Rzecznika Finansowego stanowią natomiast przychód Funduszu Edukacji Finansowej<sup>20</sup>.

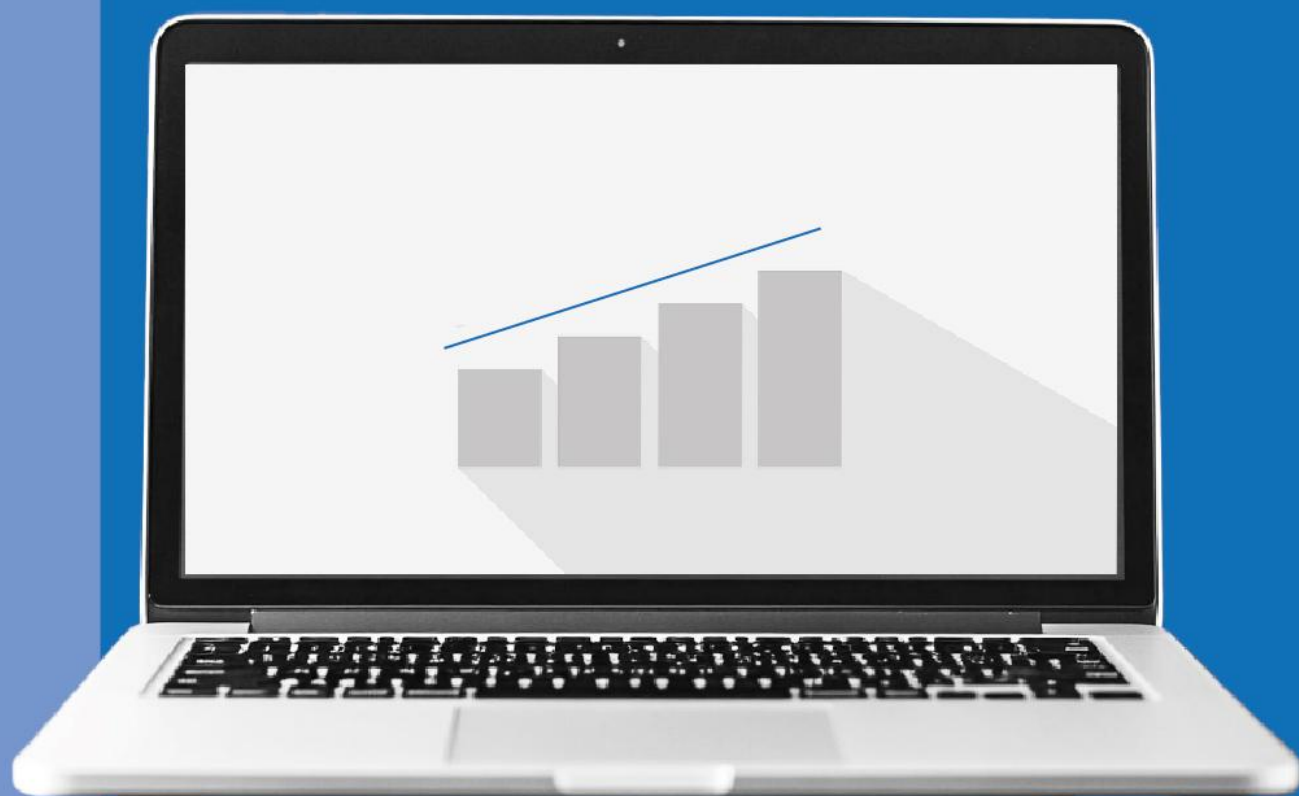
Szczegółowe informacje na temat kar pieniężnych nakładanych na podmioty rynku finansowego za naruszenie przepisów ustawy o RF przedstawiono w rozdziale, a także egzekucji opłat na funkcjonowanie RF przedstawione są w Rozdziale 6.

---

<sup>20</sup> art. 43g pkt 4 URF. Fundusz ten jest państwowym funduszem celowym. Środki zgromadzone w Funduszu przeznacza się na m. in. finansowanie lub dofinansowanie edukacji finansowej. Dysponentem Funduszu jest minister właściwy do spraw instytucji finansowych. (art. 43f ust. 1 i 2 URF, art. 43h URF).

# 2

## POZOSTAŁE INFORMACJE NA TEMAT DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA FINANSOWEGO



Rzecznik  
Finansowy

## 2. Pozostałe informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego

W ramach niniejszego rozdziału przedstawione zostaną informacje dotyczące wybranych istotnych obszarów związanych z działalnością RF.

### 2.1. Zmiany otoczenia prawnego

W dniu 7 stycznia 2024 r. weszła w życie ustawa z 14 kwietnia 2023 r. o konsumenckiej pożyczce lombardowej<sup>21</sup>. Uregulowała ona zasady udzielania konsumenckiej pożyczki lombardowej i umowy sprzedaży przedmiotu zabezpieczenia lombardowego. W ustawie określono również prawa i obowiązki konsumenta oraz przedsiębiorcy wykonującego działalność lombardową, zasady wykonywania działalności lombardowej oraz skutki uchybienia obowiązkowi przez przedsiębiorców wykonujących działalność lombardową.

W wyniku ustawy, do definicji klientów podmiotu rynku finansowego określonego w URF dodano klienta przedsiębiorcy wykonującego działalność lombardową<sup>22</sup>. Przedsiębiorca wykonujący działalność lombardową został dopisany do definicji podmiotów rynku finansowego<sup>23</sup>. Oznacza to, że klienci podmiotów wykonujących działalność lombardową uzyskali możliwość skorzystania z pomocy RF.

Kolejna zmiana dotyczy postępowań grupowych. W dniu 29 sierpnia 2024 r. w życie weszła ustawa z dnia 24 lipca 2024 r. o zmianie ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym oraz niektórych innych ustaw<sup>24</sup>. Ustawa ma na celu wdrożenie do polskiego porządku prawnego dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1828 z dnia 25 listopada 2020 r. w sprawie powództw przedstawicielskich wytaczanych w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów i uchylającej dyrektywę 2009/22/WE<sup>25</sup>. W wyniku nowelizacji, rozszerzony został katalog spraw z zakresu ochrony konsumentów, w których można wytoczyć powództwo w postępowaniu grupowym. Nowym rozwiązaniem prawnym jest powództwo grupowe w sprawie o stwierdzenie stosowania praktyk naruszających ogólne interesy konsumentów, a także o powództwa o roszczenia związane z ich stosowaniem. Powództwa te mogą być wytaczane w związku z działaniem lub zaniechaniem przedsiębiorcy niezgodne z przepisami prawa UE, o których mowa w załączniku I do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1828. RF jest upoważnionym z mocy ustawy do wszczynania tego rodzaju postępowań.

W dniu 20 grudnia 2024 r. uchwalona została ustawa o podmiotach obsługujących kredyty i nabywcach kredytów<sup>26</sup>. Projekt ustawy wdraża do polskiego porządku prawnego Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2167 z dnia 24 listopada 2021 r. w sprawie podmiotów obsługujących kredyty i nabywców

---

<sup>21</sup> Dz. U. ogłoszony 2023 poz. 1285, obecnie t.j. Dz. U. 2024 poz. 1111.

<sup>22</sup> Art. 2 pkt 1 lit d. URF.

<sup>23</sup> Art. 2 pkt 3 lit. n. URF.

<sup>24</sup> Dz. U. 2024 poz. 1237.

<sup>25</sup> Dz. Urz. UE L 409 z 04.12.2020 str. 1, z późn. zm.

<sup>26</sup> Dz. U. z 2025 r. poz. 146

kredytów oraz w sprawie zmiany dyrektyw 2008/48/WE i 2014/17/UE. Ustawa weszła w życie w lutym 2025 r.

Ustawa ma na celu systemowe rozwiązanie problemu nieobsługiwanych kredytów, zmniejszenie ryzyka ich kumulowania oraz stworzenie ram prawnych dla działalności związanej z ich obsługą. W ramach zmian w URF rozszerzono katalog „podmiotów rynku finansowego” o podmioty obsługujące kredyty, nabywców kredytów, przedstawiciela nabywcy kredytu z państwa trzeciego oraz dostawców usług obsługi kredytów. Wprowadzono także odpowiednią zmianę w definicji „klienta podmiotu rynku finansowego”. Kredytobiorcy, których zobowiązania będą obsługiwane przez te podmioty, uzyskają możliwość skorzystania z pomocy RF.

W dniu 26 kwietnia 2024 r. uchwalona została ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze<sup>27</sup>. Ustawa ta wejdzie w życie w 2025 r. Zagadnienia związane z tą ustawą opisane są w rozdziale 2.2.

## 2.2. Dostępność usług finansowych

W dniu 28 czerwca 2025 r. wejdzie w życie ustawa o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (dalej: UoD). Jest to implementacja dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (dalej: EAA), dotyczącej dostępności produktów i usług.

Ustawa obejmuje podmioty świadczące usługi w zakresie bankowości detalicznej (nowa definicja ustawowa), tj. podmioty świadczące na rzecz konsumentów usługi płatnicze, związane z rachunkiem płatniczym, z umowami kredytu konsumenckiego i hipotecznego, usługi maklerskie. Oprócz RF i Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (dalej: PFRON) system nadzoru tworzą m.in. Minister Cyfryzacji (nadzór nad handlem elektronicznym, dalej: MC), Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (nadzór nad produktami, dalej: UKE) czy szereg podmiotów odpowiedzialnych za nadzór nad usługami towarzyszącymi transportowi.

Wdrożenie ustawy oznacza konieczność dostosowania usług finansowych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, obejmujące:

- warstwę cyfrową – dostosowanie stron i aplikacji;
- warstwę informacyjną – zrozumiały język umów i dokumentów;
- warstwę produktową – dostępność bankomatów;
- warstwę usługi i obsługi klienta – zapewnienie dostępnych procesów, form wsparcia oraz składania reklamacji.

---

<sup>27</sup> Dz. U. poz. 731

Pracownicy BRF uczestniczyli w pracach legislacyjnych UoD. Brali udział w pracach podkomisji, a następnie – komisji sejmowej i senackiej. Po uchwaleniu ustawy przygotowania do nowych zadań nadzorczych trwały przez cały 2024 rok na różnych polach.



### **Badanie sektora finansowego**

RF przeprowadził badanie oceniające gotowość instytucji finansowych do wdrożenia ustawy. Ankieta skierowana do podmiotów sektora finansowego ujawniła zróżnicowany poziom przygotowania. Niektóre podmioty od lat pracują nad wdrażaniem dostępności, natomiast inne dopiero rozpoczęły dostosowania. Ankieta miała również funkcję informacyjną, zwiększając świadomość wśród instytucji finansowych na temat nowych regulacji. Podsumowanie wyników badania dla banków komercyjnych jest dostępne na [stronie RF](#).

Ankiety prócz do banków komercyjnych zostały wysłane także do:

- domów i biur maklerskich;
- instytucji pożyczkowych;
- banków spółdzielczych;
- SKOK-ów;
- agentów rozliczeniowych (w sprawie terminali płatniczych);
- krajowych instytucji płatniczych;
- towarzystw funduszy inwestycyjnych.

Otrzymane odpowiedzi były analizowane przez zespoły pracowników RF oraz Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego. W przygotowaniu ankiety uczestniczyły również PFRON i UKE. Wyniki badania zostały przedstawione na konferencji w styczniu 2025 r.



### **Dialog z sektorem finansowym**

RF w 2024 r. współpracował z organizacjami branżowymi oraz podmiotami rynku finansowego, które od połowy 2025 r. będzie nadzorować w zakresie dostępności. Współpraca ta obejmowała spotkania robocze, konferencje oraz konsultacje mające na celu omówienie wyzwań i możliwości dostosowania usług finansowych do wymagań wynikających z UoD.

W ramach prowadzonych działań RF nawiązał współpracę z organizacjami branżowym, takimi jak Związek Banków Polskich, Związek Przedsiębiorstw Finansowych, Fundacja Rozwoju Rynku Finansowego (obecnie w likwidacji), Izba Domów Maklerskich, Polska Organizacja Niebankowych Instytucji Płatniczych, Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami, Krajowy Związek Banków Spółdzielczych, Fundacja Polska Bezgotówkowa i Fundacja FinTech Poland.





## Współpraca z organami nadzoru rynku

UoD przewiduje rozproszony system nadzoru, w którym rolę koordynującą będzie pełnił PFRON, a różne instytucje będą odpowiadały wycinkowo za poszczególne rodzaje usług lub dostępność produktów. Taka struktura wymaga stałej współpracy pomiędzy instytucjami, aby zapewnić jednolitą interpretację i stosowanie przepisów ustawy.

W czerwcu w Ministerstwie Funduszy i Polityki Regionalnej (dalej: MFiPR) odbyła się konferencja inauguracyjna UoD wraz z dyskusją w formule okrągłego stołu, w której uczestniczyli przedstawiciele organizacji pozarządowych, biznesu i organów nadzoru (w tym RF). Odbyło się też pierwsze oficjalne spotkanie wszystkich instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie ustawy organizowane przez PFRON. Kolejne spotkania odbywały się regularnie do końca 2024 r. i są kontynuowane. Najważniejszym ich wynikiem jest stworzenie kanałów komunikacji między organami nadzoru, a także bieżące dyskusje i ustalenia dotyczące rozumienia i stosowania UoD i jego polskiej implementacji. Docelowo spotkania te mają prowadzić do wspólnego wypracowania wytycznych do ustawy. W roku sprawozdawczym odbyły się spotkania poświęcone m.in. zasadom przeprowadzania kontroli i badania dostępności usług i produktów, podstawie prawnej wydawania decyzji sankcyjnych i pokontrolnych, dostępności bankowości detalicznej czy handlu elektronicznego.

Przedstawiciele RF uczestniczą również w pracach Grupy Roboczej ds. EAA, działającej przy Radzie ds. Dostępności pod auspicjami MFiPR. Grupa jest platformą do dialogu między organami nadzoru, podmiotami nadzorowanymi oraz NGO. Podczas posiedzeń członkowie analizują zagadnienia związane z dostępnością, w tym wymagania wobec rynku e-commerce czy usług bankowości detalicznej. Grupa wypracowuje projekty rekomendacji w obszarze interpretacji ustawy, które następnie przekazuje Radzie ds. Dostępności.



## Współpraca międzynarodowa

RF podjął także współpracę z podmiotami, które mają odpowiadać za nadzór nad kwestią dostępności z innych krajów UE. Pierwsze spotkanie grupy roboczej skupiającej instytucje odpowiedzialne za stosowanie Aktu o Dostępności w różnych krajach UE odbyło się 21 października, kolejne – 14 listopada. W grudniu przedstawiciele RF mieli okazję na żywo dyskutować z unijnymi odpowiednikami o różnych aspektach i wyzwaniach związanych z dostępnością, podczas dwudniowej konferencji, którą zorganizowało MFiPR.



## Współpraca z NGO

Aby zgromadzić w zespole wiedzę i kompetencje niezbędne do pełnienia nadzoru, przed uchwaleniem ustawy przedstawiciele RF zwrócili się do organizacji społecznych, które zajmują się tematyką dostępności. W dniu 20 lutego 2024 r. w siedzibie RF odbyło się spotkanie ze stowarzyszeniami i fundacjami, m.in.: Stowarzyszeniem Polski Związek Głuchych, Stowarzyszeniem Polski Związek Niewidomych, Fundacją Integracja, Fundacją Kultura Bez Barier, Fundacją Avalon, Fundacją Blind&Proud. Rozmowy skupiały się na

konsultowaniu poszczególnych zagadnień, analizie potrzeb i oczekiwań, poszukiwaniu przykładów dobrych praktyk. Spotkanie to zapoczątkowało regularną wymianę informacji i doświadczeń - zarówno w formie dalszych spotkań i warsztatów, jak i komunikacji mailowej.

Przedstawiciele BRF nawiązali współpracę z Naczelną Radą Adwokacką, w wyniku której przeprowadzili szkolenie w formule online dla członków samorządu zawodowego, dotyczące dostępności usług finansowych.



### **Działalność edukacyjna**

Główną rolę w edukacji w zakresie dostępności zgodnie z UoD odgrywają MFiPR oraz PFRON, jednak także RF podejmuje działania w tym zakresie. RF nawiązało współpracę z autorami blogów subiektywnieofinansach.pl i homodigital.pl, z którym wspólnie realizuje cykl edukacyjny „Dostępne Finanse”. Owocem tej współpracy były publikacje internetowe (teksty i podcasty) oraz warsztaty o dostępności finansowych usług cyfrowych. Odbyły się one 18 października w siedzibie RF, a uczestniczyli w nich: Stowarzyszenie Polski Związek Niewidomych, BLIK, BNP Paribas, Bank Millenium, Polska Izba Ubezpieczeń, Związek Banków Polskich oraz Subiektywnie o Finansach i Homodigital i pracownicy BRF.

Oprócz tego we wrześniu przedstawiciele BRF wzięli udział w webinarium dla przedsiębiorców oraz organizacji pozarządowych. Zorganizowało je MFiPR oraz Fundacja Avalon. W październiku odbyły się III Targi Dostępności w Opolu, a w listopadzie – Forum Dostępności w Poznaniu.

Na temat dostępności usług finansowych była mowa też podczas Dni Rzecznika organizowanych na uczelniach w całej Polsce. Pracownicy BRF uczestniczyli również w konferencjach i sympozjach naukowych poświęconych szeroko pojętej tematyce dostępności (m.in. Impact’24, VI Copernican Digital Forum).

### **2.3. Prosty język w BRF**

BRF konsekwentnie realizuje działania na rzecz upraszczania komunikacji urzędowej, co stanowi kontynuację zobowiązania podjętego wraz z podpisaniem przez RF Deklaracji Prostego Języka w 2023 r. Od początku 2024 r. wdrażane są konkretne inicjatywy mające na celu ułatwienie odbiorcom zrozumienia przekazywanych informacji.

W ramach BRF powstał podręcznik „Prosto, jasno i na temat. Prosty Język w Biurze Rzecznika Finansowego”, który stanowi praktyczny przewodnik po zasadach prostego pisania. Jego celem jest wsparcie pracowników BRF w tworzeniu jasnych, zwięzłych i przystępnych treści.

Dodatkowo, w 2024 r. przeprowadzono szkolenia z prostego pisania dla 40 pracowników RF. Warsztaty odbywały się w małych, czteroosobowych grupach, co umożliwiło efektywną naukę i indywidualne podejście do uczestników. Każde szkolenie trwało 7 godzin i obejmowało zarówno teorię, jak i ćwiczenia praktyczne. Uczestnicy szkoleń otrzymali dodatkowo właśnie podręcznik prostego języka przygotowany na potrzeby pracy biura.

Pod koniec roku przeprowadzono ewaluację tych działań, aby ocenić ich efektywność. Analiza wykazała, że widać pierwsze pozytywne zmiany – pisma stały się krótsze i bardziej przejrzyste, a uczestnicy szkoleń coraz częściej stosują zasady prostego języka w praktyce.

Wyniki ewaluacji potwierdzają, że działania BRF przynoszą realne efekty, a kultura prostego języka stopniowo się umacnia. Dzięki temu BRF może jeszcze skuteczniej realizować swoją misję i odpowiadać na potrzeby obywateli w sposób jasny i zrozumiały.

## 2.4. Doręczenia elektroniczne

Podmioty publiczne od dnia 1 stycznia 2025 r. zobowiązane są stosować doręczenia elektroniczne (e-Doręczenia) z wykorzystaniem Publicznej Usługi Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego (dalej PURDE) lub Publicznej Usługi Hybrydowej (dalej PUH)<sup>28</sup>. PUH stosowana jest wtedy, gdy odbiorca pisma nie posiada skrzynki do e-Doręczeń. Usługa ta polega na tym, że nadawca wysyła dokument w formie elektronicznej, a dokument jest drukowany i kopertowany w maszynowniach operatora wyznaczonego i doręczany w formie przesyłki papierowej. PURDE polega natomiast na przesyłaniu treści w całości drogą elektroniczną.

E-doręczenia w BRF wdrożono z dniem 1 lipca 2024 r., czyli pół roku przed obowiązkowym terminem. W drugim półroczu 2024 r., prawie 2/3 korespondencji wychodzącej z BRF wysłano przy użyciu e-Doręczeń. Znakomitą większość e-Doręczeń dokonano przy użyciu PUH.

Tabela 1: Sposób wysyłki korespondencji z BRF w II półroczu 2024 r.

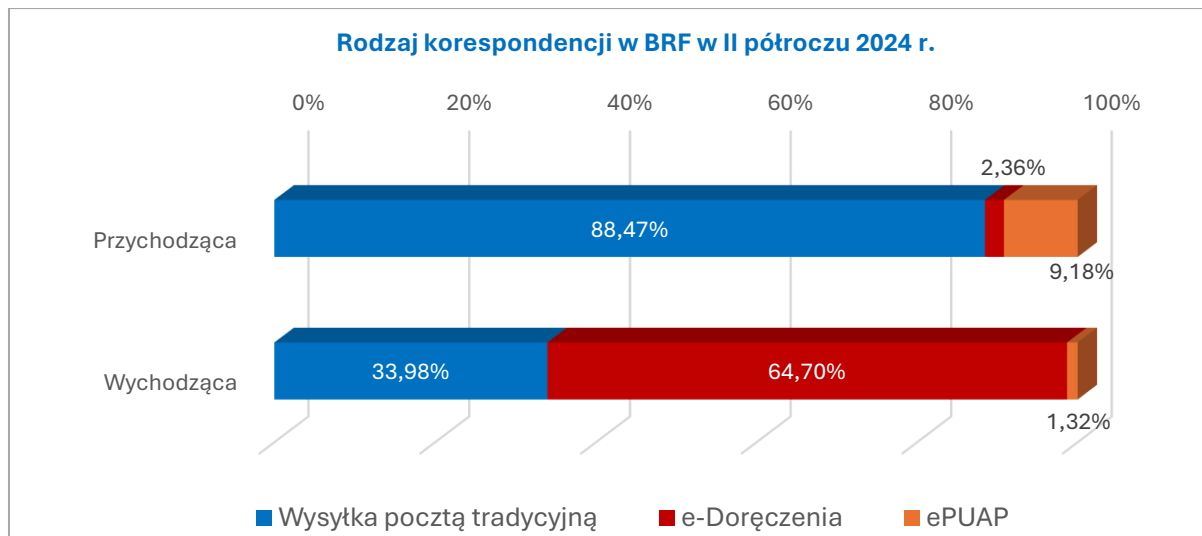
Rodzaj wysyłki korespondencji:	Liczba:	Procent:
Wysyłka pocztą tradycyjną	12 611	33,98%
e-Doręczenia, w tym:	24 016	64,70%
- Publiczna Usługa Hybrydowa	22 304	60,09%
- Publiczna Usługa Rejestrowanego Doręczenia Elektronicznego	1 712	4,61%
ePUAP	490	1,32%
SUMA	37 117	100%

Mimo wdrożenia e-Doręczeń, zdecydowana większość korespondencji listowej do RF w II połowie 2024 r. wpłynęła pocztą tradycyjną lub została złożona osobiście. W tej formie odebraliśmy 17 633 pisma.

<sup>28</sup> Termin 1 stycznia 2025 r. wynika z art. 155 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (zmienionej ustawą z dnia 21 listopada 2024 r. z zmianie ustawy o doręczeniach elektronicznych), oraz Komunikatu Ministra Cyfryzacji z dnia 12 lipca 2024 r. zmieniającego komunikat w sprawie określenia terminu wdrożenia rozwiązań technicznych niezbędnych do doręczania korespondencji z wykorzystaniem publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej oraz udostępnienia w systemie teleinformatycznym punktu dostępu do usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego w ruchu transgranicznym (Dz. U. poz. 1078).

Dla porównania, w tym samym okresie przez ePUAP wpłynęło ich 1 829 pism, a przy pomocy e-Doręczeń - tylko 470.

Poniżej prezentujemy zestawienie korespondencji wychodzącej jak i przychodzącej do BRF z podziałem na formę korespondencji.



Dzięki informatyzacji procesów w BRF wprowadzenie e-Doręczeń odbyło się sprawnie. Przygotowanie do wdrożenia e-Doręczeń obejmowało: pozyskanie adresu doręczeń elektronicznych (ADE), zawarcie oddzielnej umowy z Poczta Polska S.A., przeprowadzenie serii wewnętrznych szkoleń dla pracowników oraz dostosowanie szablonów pism do kryteriów PUH. Nieoceniony okazał się system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (dalej: EZD) i rozpowszechnienie podpisów elektronicznych wśród pracowników. Ok. 90% spraw od momentu wdrożenia EZD jest prowadzona elektronicznie. Możliwość kierowania większej części pism w formie elektronicznej uprościło pracę i przyczyniło się do zwiększenia stopnia cyfryzacji w BRF.

W związku z tym, że obowiązek używania e-Doręczeń i posiadania skrzynek dla e-Doręczeń dotyczy coraz szerszego kręgu podmiotów, spodziewamy się znaczącego zmniejszenia korespondencji w formie papierowej. Spodziewamy się także coraz częstszego używania PURDE w miejsce PUH.

## 2.5. Pełnomocnicy terenowi

Od 2023 r. RF jest uprawniony do powoływania pełnomocników terenowych - pracowników delegowanych do reprezentowania go i podejmowania w jego imieniu działań w wybranych województwach. Obecnie powołane są dwie takie osoby – w Olsztynie i Lublinie. Lubelskie biuro pełnomocnika terenowego zostało otwarte w dniu 22 stycznia 2024 r.

Decentralizacja funkcji RF umożliwia skuteczniejsze rozpoznawanie i rozwiązywanie problemów klientów na poziomie lokalnym. Pełnomocnicy terenowi zapewniają bezpośredni kontakt obywateli z przedstawicielem RF, co ma znaczenie przede wszystkim dla tych, dla których kontakt elektroniczny lub

pisemny był do tej pory niewystarczający. Działalność pełnomocników terenowych pozwala również na lepsze rozpoznanie specyfiki problemów klientów w różnych regionach kraju, co sprzyja skuteczniejszemu rozwiązywaniu sporów, zwłaszcza w kontekście lokalnych instytucji finansowych. Pełnomocnicy prowadzą także działalność edukacyjną i informacyjną, zwiększając świadomość społeczeństwa na temat rynku finansowego, innowacyjnych technologii oraz potencjalnych zagrożeń.

Pełnomocnicy terenowi RF aktywnie uczestniczą w wydarzeniach edukacyjnych na terenie całego kraju, koncentrując się na podnoszeniu świadomości obywateli w zakresie ich praw oraz zagrożeń finansowych, zwłaszcza wśród seniorów i osób mniej zaznajomionych z nowoczesnymi technologiami. Organizowane są spotkania edukacyjne we współpracy z lokalnymi instytucjami, takimi jak urzędy miejskie, uniwersytety trzeciego wieku oraz organizacje pozarządowe. Na nich omawiają kwestie związane z oszustwami finansowymi, zabezpieczaniem oszczędności i unikania nieautoryzowanych transakcji.

Pełnomocnicy terenowi biorą również udział w konferencjach naukowych, debatach eksperckich oraz inicjatywach promujących mediację jako skuteczną metodę rozwiązywania sporów finansowych. Organizowane są także spotkania z seniorami dotyczące bezpieczeństwa finansowego oraz przeciwdziałania nieuczciwym praktykom instytucji finansowych. Współpraca z samorządami i służbami mundurowymi, przyczynia się do skuteczniejszej ochrony obywateli przed oszustwami finansowymi.

Tabela 2: Liczba przeprowadzonych działań edukacyjnych przez punkty terenowe

Liczba przeprowadzonych działań edukacyjnych*		
Punkt Terenowy	PT LUBLIN	PT OLSZTYN
Szkoły podstawowe i średnie	4	8
Szkoły wyższe	5	9
Media	3	27
NGO, Rzecznicy Konsumentów i inni**	32	33
Łącznie	44	77

\*w tym szkoleń, spotkań informacyjno-edukacyjnych, warsztatów, konferencji, debat społecznych) z podziałem na szkoły podstawowe/szkoły średnie/szkoły wyższe/lokalne media/spotkania dedykowane seniorom w roku 2024.

\*\*instytucje, organizacje pozarządowe, rzecznicy konsumentów, mieszkańcy regionu, seniorzy, przedstawiciele zawodów prawniczych, grupy zawodowe

Dzięki zaangażowaniu RF w działania terenowe możliwe jest skuteczniejsze docieranie do obywateli oraz podnoszenie poziomu ich wiedzy na temat przysługujących im praw i form ochrony przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Najważniejszym zadaniem pełnomocników terenowych jest udzielanie porad prawnych mieszkańcom regionów, w których działają. Obywatele mogą skorzystać z pomocy osobiście w biurach terenowych, mailowo lub telefonicznie, co zapewnia szeroki dostęp do wsparcia. Dane dotyczące liczby udzielonych



porad świadczą o zapotrzebowaniu na tego rodzaju pomoc. W sumie w 2024 r. udzielono łącznie ponad **504 porad udzielonych osobiście, 251 telefonicznych** oraz **170 mailowych**.

Tabela 3: Liczba udzielonych konsultacji prawnych – w punkcie terenowym w 2024 r.

Liczba udzielonych konsultacji prawnych – w punkcie terenowym w 2024 r.			
Dla rynków	Ubezpieczeniowego i emerytalnego	Bankowego i kapitałowego	Suma
Punkt Terenowy Lublin	126	131	257
Punkt Terenowy Olsztyn	119	128	247
Łącznie dla danego rynku	245	259	504

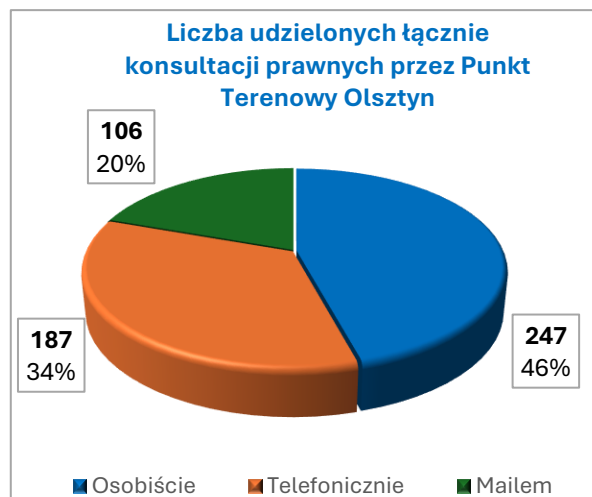
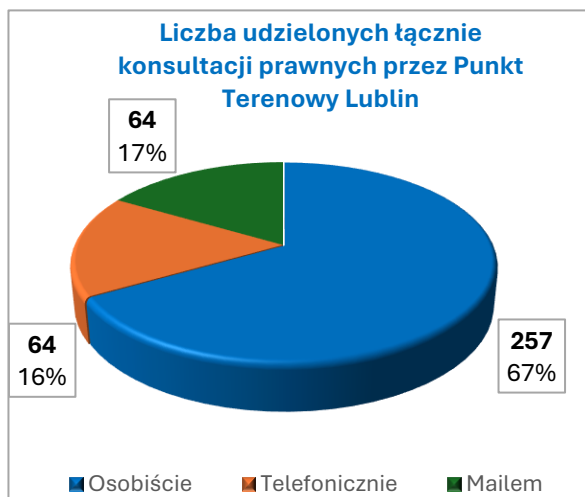
Tabela 4: Liczba udzielonych konsultacji prawnych - telefonicznie w 2024 r.

Liczba udzielonych konsultacji prawnych - telefonicznie w 2024 r.			
Dla rynków	Ubezpieczeniowego i emerytalnego	Bankowego i kapitałowego	Suma
Punkt Terenowy Lublin	34	30	64
Punkt Terenowy Olsztyn	123	64	187
Łącznie dla danego rynku	157	94	251

Tabela 5: Liczba udzielonych konsultacji prawnych - mailowo w 2024 r.

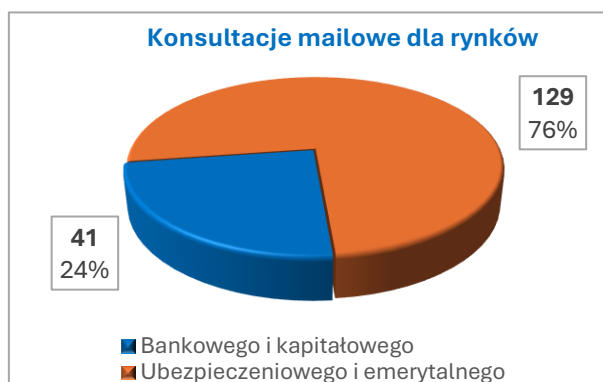
Liczba udzielonych konsultacji prawnych - mailowo w roku 2024			
Dla rynków	Ubezpieczeniowego i emerytalnego	Bankowego i kapitałowego	Suma
Punkt Terenowy Lublin	44	20	64
Punkt Terenowy Olsztyn	85	21	106
Łącznie dla danego rynku	129	41	170

W odniesieniu do preferowanych form konsultacji, 55% klientów wybierało konsultacje osobiste. Konsultacje telefoniczne stanowiły 27% wszystkich przypadków, natomiast porady mailowe były najmniej popularne, stanowiąc 18% wszystkich udzielonych konsultacji. Poniżej prezentujemy wykresy, które ilustrują dane dotyczące form udzielonych konsultacji oraz obszarów, których dotyczyły porady, tj. rynku bankowo-kapitałowego oraz rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego.



W przypadku konsultacji osobistych proporcje są wyrównane. W przypadku konsultacji telefonicznych występowała przewaga porad z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego. Natomiast w przypadku konsultacji mailowych, porady dotyczące rynków ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielane są ponad trzykrotnie częściej niż porady dotyczące rynków bankowego i kapitałowego.

Punkty terenowe umożliwiają również składanie wniosków o interwencje, które są następnie przekazywane do departamentów merytorycznych. Jak widać, niemal dwukrotnie częściej wnioski o interwencję dotyczyły zakresu ubezpieczeniowo-emerytalnego. Obsługę organizacyjną pełnomocników terenowych zapewnia Biuro ds. Pełnomocników Terenowych, powołane w ramach BRF.



## 2.6. Współpraca z organizacjami pozarządowymi

W 2024 r. RF kontynuował współpracę z organizacjami pozarządowymi zajmującymi się ochroną i edukacją konsumentów oraz klientów podmiotów rynku finansowego. Ważnym elementem tej współpracy było spotkanie 1 lutego 2024 r., podczas którego omówiono wyzwania, przed którymi stają konsumenci, oraz sposoby pogłębienia współpracy w zakresie wymiany informacji, poradnictwa konsumenckiego i edukacji.

Aby ułatwić kontakt i bieżącą współpracę, w biurze RF wyznaczone zostały osoby odpowiedzialne za relacje z organizacjami pozarządowymi. Przedstawiciele NGO mogli kontaktować się z nimi poprzez specjalny adres e-mail: [ngo@rf.gov.pl](mailto:ngo@rf.gov.pl).

Jednym z istotnych działań RF było przekazywanie informacji na temat produktów finansowych, problemów rynkowych, zmian w przepisach oraz orzecznictwa. W ramach tych działań RF wskazywał praktyczne rozwiązania dla najczęściej występujących spraw finansowych, a także dystrybuował materiały informacyjne, takie jak plakaty. Przedstawiciele BRF regularnie dostarczali organizacjom pozarządowym takie bieżące informacje poprzez newsletter, który w 2024 r. ukazał się dziewięciokrotnie. Było to istotne narzędzie komunikacji, dzięki któremu organizacje mogły śledzić zmiany oraz inicjatywy w obszarze ochrony konsumentów na rynku finansowym.

Oprócz spotkań ogólnych RF prowadził także indywidualne konsultacje z przedstawicielami poszczególnych organizacji, dostosowując działania do ich potrzeb i oczekiwań. Niezależnie od powyższych inicjatyw, RF współpracował również z organizacjami zajmującymi się kwestią dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, o czym szerzej napisano w rozdziale poświęconym temu zagadnieniu.

## 2.7. Współpraca z instytucjami ochrony konsumentów i nadzoru rynku

W 2024 r. współpraca RF z Komisją Nadzoru Finansowego (dalej: KNF) i Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: UOKiK) polegała na przekazywaniu sygnałów o nieprawidłowościach związanych z funkcjonowaniem różnych podmiotów rynku finansowego. Dotyczą one następujących kwestii:

- **Współpraca z KNF**

W 2024 r. Rzecznik skierował do KNF zawiadomienia dotyczące następujących kwestii:

- **Insurance Company Euroins AD<sup>29</sup>**

RF złożył zawiadomienie do KNF o nieprawidłowościach dostrzeżonych w funkcjonowaniu zagranicznego zakładu ubezpieczeń Insurance Company Euroins AD z siedzibą w Sofii.

---

<sup>29</sup> Zakład ubezpieczeń używa również nazw: Euroins Insurance Company AD oraz „EUROINS INSURANCE” JSC (wcześniej: EUROINS INSURANCE PLC) – informacja za: [Notyfikowane w Polsce zakłady ubezpieczeń państw członkowskich UE i EFTA - stron umowy o EEA - Komisja Nadzoru Finansowego](#).

Analiza spraw rozpatrywanych przez RF wykazała liczne opóźnienia w udzielaniu odpowiedzi na wystąpienia Rzecznika przez przedstawiciela ds. roszczeń z tytułu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych wymienionego zagranicznego zakładu ubezpieczeń (EINS Polska Serwis sp. z o. o.). Nieprawidłowości zgłaszane we wnioskach dotyczą w przeważającej części opieszałości w wypłacie należnego odszkodowania, w tym również przypadków zaniżenia sumy odszkodowania. Ponadto EINS Polska Serwis sp. z o. o., przedstawiciel wymienionego zagranicznego zakładu ubezpieczeń, w niektórych przypadkach udzielał odpowiedzi na wystąpienia Rzecznika z opóźnieniem względem terminu, o którym mowa w art. 31 u.r.r., przy czym w niektórych sprawach opieszale udzielenie odpowiedzi sięgało nawet pół roku.

- **Insurance JSC Company DallBogg: Life and Health AD<sup>30</sup>**

Kolejne zawiadomienie KNF dotyczyło nieprawidłowości dostrzeżonych w funkcjonowaniu zagranicznego zakładu ubezpieczeń Insurance JSC Company DallBogg: Life and Health AD z siedzibą w Sofii oraz przedstawiciela do spraw likwidacji szkód ww. zakładu ubezpieczeń DioDea Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

Z przeprowadzonej analizy spraw rozpatrywanych przez Rzecznika wynikało, że DallBogg dopuszcza się licznych uchybień przepisów prawnych w zakresie likwidacji szkód z tytułu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, nie przestrzega rekomendacji KNF oraz standardów należytej staranności, jakimi powinna charakteryzować się działalność profesjonalnego podmiotu.

Nieprawidłowości zgłaszane we wnioskach, jakie wpływają do Rzecznika, dotyczyły w przeważającej części opieszałości w wypłacie należnego odszkodowania, niedotrzymywania terminów likwidacji szkody, braku kontaktu ze strony ubezpieczyciela, braku rozpatrzenia reklamacji w terminie oraz zaniżenia sumy odszkodowania. Wnioskodawcy zgłaszali utrudniony kontakt z ubezpieczycielem, m.in. brak odpowiedzi na wiadomości mailowe, problemy z dodzwonieniem się na infolinię ubezpieczyciela, brakiem informacji na temat stanu sprawy. Ponadto w części spraw stwierdzono naruszenie przepisów dotyczących terminów likwidacji szkody oraz brak odpowiedzi na reklamację klienta w ustawowym terminie.

- **Podejrzanie wykorzystania informacji poufnej**

Rzecznik skierował do KNF zawiadomienie o podejrzeniu możliwości wykorzystania informacji poufnej do spekulacji na akcjach spółki, tj. czynu wskazanego w art. 10 ust. 1. w zw. z art. 14 pkt c) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku (rozporządzenie w sprawie nadużyć na rynku) oraz uchylające dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (Dz.U.UE.L.2014.173.1

---

<sup>30</sup> Zakład ubezpieczeń używa również nazw: Insurance joint stock company Dallbogg: Life and Health oraz Insurance Company DallBogg: Life and Health AD – informacja za: [Notyfikowane w Polsce zakłady ubezpieczeń państw członkowskich UE i EFTA - stron umowy o EEA - Komisja Nadzoru Finansowego.](#)

z późn. zm., dalej: rozporządzenie MAR), w związku z informacją poufną w rozumieniu art. 7 rozporządzenia MAR, które mogło polegać na ujawnieniu informacji o zamiarze zawarcia umowy o znacznej wysokości przed formalnym ogłoszeniem tej wiadomości w Raporcie Bieżącym. Zaobserwowano, że przed publikacją Raportu Bieżącego kurs akcji spółki od rozpoczęcia sesji giełdowej wzrósł o ponad 5% przy wolumenie znacząco wyższym niż w dniach poprzedzających opublikowanie tego Raportu.

#### - **Nieprawidłowa obsługa klientów przez jeden z banków spółdzielczych**

Zawiadomienie do KNF dotyczyło nieprawidłowości w obsłudze klientów przez jeden z banków spółdzielczych. Bank nie umożliwiał zgłaszania nieautoryzowanych transakcji za pośrednictwem infolinii w każdym czasie (a tylko w godzinach pracy banku od poniedziałku do piątku), mimo że miał taki obowiązek wynikający z art. 43 ust. 1 pkt 3) ustawy o usługach płatniczych polegający na zapewnieniu stałej dostępności odpowiednich środków pozwalających użytkownikowi na dokonanie zgłoszenia stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu.

W grudniu 2024 r. przedstawiciele RF odbyli także spotkanie z urzędem KNF odpowiedzialnymi za nadzór nad sektorem ubezpieczeń. Spotkanie dotyczyło kwestii bieżących spostrzeżeń i problemów, jakie RF diagnozuje w ramach prowadzonych postępowań interwencyjnych. W ślad za spotkaniem, przestano pismo ze spostrzeżeniami i uwagami BRF dotyczącymi działalności zakładów ubezpieczeń i problemów dotyczących konkretnych rodzajów ubezpieczeń.

### • **Współpraca z UOKiK**

W ramach współpracy z UOKiK, Rzecznik skierował następujące zawiadomienia:

#### - **Umowa kredytu konsumenckiego**

Zawiadomienie do UOKiK dotyczyło działalności podmiotów, które pod pozorem zawieranych umów o świadczenie usług edukacyjnych oraz umów sprzedaży z prawem odkupu i umów najmu, faktycznie zawierały umowy pożyczki. W zawiadomieniu zwrócono uwagę, że takie ukształtowanie umów miało na celu ominięcie przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, w szczególności dotyczących obowiązków przedkontraktowych oraz wysokości kosztów związanych z umowami kredytów konsumenckich.

#### - **Wakacje kredytowe**

RF powiadomił UOKiK o działalności jednego z banków w związku z nieprawidłowym rozliczaniem wakacji kredytowych, które polegało na błędnym ustalaniu wysokości rat kapitałowo-odsetkowych bezpośrednio po skorzystaniu przez kredytobiorcę z wakacji kredytowych. Ponadto, w 2024 kontynuowane wymianę pism i spostrzeżeń w sprawie zawiadomień skierowanych do UOKiK w ubiegłym roku.



## - Pytania ze strony UOKiK

W grudniu 2024 r. wpłynął wniosek UOKiK, w którym poproszono RF o ustalenie, czy przy zawieraniu lub wykonywaniu przez EINS Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych z konsumentami, nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone lub postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W odpowiedzi RF dość szczegółowo odniósł się do wskazanych we wniosku zagadnień obrazując swoje odpowiedzi stosownymi tabelami. Ponadto przekazał szersze spostrzeżenia związane z zaobserwowanymi nieprawidłowościami wskazując, że w niektórych przypadkach wręcz w rażącym stopniu podmiot narusza interesy prawne i majątkowe osób poszkodowanych, a sam nie wykonuje działalności z należytą starannością, która jest wymagana od profesjonalisty.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy otrzymał także do zaopiniowania wnioski UOKiK w kwestii *Czy użyte przez PZU Życie S.A. postanowienia wyłączające odpowiedzialność Ubezpieczyciela nie stanowią nieproporcjonalnego i nieuzasadnionego ograniczenia prawa osób ubezpieczonych do ochrony z tytułu zawartej polisy ubezpieczeniowej, a jeśli tak - to na jakich przesłankach?*

RF wnikliwie przeanalizował ogólne warunki dodatkowego grupowego ubezpieczenia na wypadek operacji chirurgicznych będących w ofercie PZU Życie SA, a w szczególności ich potencjalny niedozwolony charakter, wypełniając hipotezę normy prawnej zawartej w art. 385<sup>1</sup> k.c. udzielając tym samym obszernych i precyzyjnych wyjaśnień.

## 2.8. Współpraca z powiatowymi Rzecznikami Konsumentów

Powiatowi lub Miejscy Rzecznicy Konsumentów (dalej: PRK) działają na podstawie art. 39-44 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>31</sup> i odgrywają znaczącą rolę w systemie ochrony konsumentów, będąc często pierwszym punktem kontaktu dla obywateli. Nie zajmują się wyłącznie sprawami finansowymi, ale istotna część ich wsparcia dotyczy właśnie tego obszaru.

Pod koniec 2023 r. BRF przeprowadziło ankietę wśród PRK, aby zidentyfikować ich potrzeby oraz możliwości współpracy. Na podstawie uzyskanych wyników opracowano strategię współdziałania, która jest systematycznie wdrażana od początku 2024 r.

RF podjął działania mające na celu wsparcie PRK poprzez dostarczanie im niezbędnych informacji i narzędzi do samodzielnego prowadzenia spraw finansowych. W 2024 r. informacje na temat produktów finansowych, problemów rynkowych, zmian w przepisach oraz orzecznictwa były przekazywane za pośrednictwem newslettera skierowanego do PRK (kierowanego również do organizacji pozarządowych). W ramach 9 numerów przedstawiono również praktyczne rozwiązania dla najczęściej występujących spraw

---

<sup>31</sup> t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1616.

finansowych, a także udostępniano materiały informacyjne, takie jak plakaty. Ponadto, w celu zapewnienia bezpośredniego wsparcia PRK, wyznaczono pracownika BRF do koordynacji wsparcia merytorycznego oraz obsłużono około 20 zgłoszeń dotyczących skomplikowanych spraw finansowych. RF aktywnie uczestniczył w wydarzeniach organizowanych przez PRK oraz instytucje branżowe, takich jak spotkania PRK województwa śląskiego czy lubelskiego.

Działania RF w 2024 r. miały na celu wzmocnienie kompetencji PRK w obszarze spraw finansowych oraz zacieśnienie współpracy między instytucjami. Powiatowi lub Miejscy Rzecznicy Konsumentów wykonują zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów. Często porada prawna udzielona przez PRK jest więc pierwszym krokiem w sprawie sporu z danym podmiotem. Działania edukacyjne ze strony BRF mają na celu pomoc podmiotom rynku finansowego w realizacji ich zadań, a tym samym – ułatwić konsumentom dostęp do pomocy prawnej w sprawach sporów z podmiotami finansowymi na szczeblu lokalnym. Wprowadzone inicjatywy BRF przyczyniają się do zwiększenia liczby spraw finansowych podejmowanych przez PRK oraz poprawy ich dostępu do niezbędnej wiedzy i narzędzi. Kontynuacja tych działań w kolejnych latach będzie ważna dla dalszej poprawy efektywności systemu ochrony konsumentów w Polsce.

## 2.9. Udział w procesie legislacyjnym

Do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje również w zakresie opiniowania projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego. W 2024 r. RF brał udział w pracach nad projektami aktów prawnych, zarówno rangi krajowej jak i unijnej. Aktywność RF miała różny wymiar - począwszy od udziału w konsultacjach, poprzez konferencje uzgodnieniowe, na obradach Sejmu i Senatu (oraz właściwych komisji) kończąc.

Na poziomie krajowym, RF wziął udział w procesie legislacyjnym 20 ustaw oraz ponad 20 rozporządzeń. Ponadto, RF opiniował inne dokumenty (petycje, zasady etyki itd.). Na poziomie unijnym, do RF skierowano pisma w 17 procesach legislacyjnych.

Szczególny udział RF w procesie legislacyjnym należy odnotować w odniesieniu do następujących aktów prawnych:

- ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U. poz. 731). - opisana powyżej w pkt 2.2;
- ustawa z dnia 20 grudnia 2024 r. o podmiotach obsługujących kredyty i nabywcach kredytów - opisana w pkt 2.1;
- projekt ustawy o kryptoaktywach (UC2) - akt stosujący Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/1114 z dnia 31 maja 2023 r. w sprawie rynków kryptoaktywów oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 1093/2010 i (UE) nr 1095/2010 oraz dyrektyw 2013/36/UE i (UE) 2019/1937; w zakresie związanym z rolą RF projekt przewiduje rozszerzenie definicji podmiotu rynku

finansowego o dostawców usług związanych z kryptoaktywami – co będzie miało również wpływ na tryb składania i rozpatrywania reklamacji.

## 2.10. Postępowania prowadzone przed TSUE - współpraca z Kancelarią Prezesa Rady Ministrów

Ochrona praw klientów podmiotów rynku finansowego jest jednym z głównych zagadnień podejmowanych w orzecznictwie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE) dotyczącym prawa konsumenckiego. Jego wyroki mają bardzo istotny wpływ na prawa polskich konsumentów. Podobnie jak w latach poprzednich, RF współpracował z Kancelarią Prezesa Rady Ministrów (dalej: KPRM) i przedstawiał swoją opinię co do stanowiska Rządu RP w przedmiocie pytań prejudycjalnych zadanych do TSUE.

Odesłania prejudycjalne zarejestrowane w 2024 r. oraz odpowiedzi na wnioski zarejestrowane w 2024 r. i w latach ubiegłych.

W 2024 r. w BRF odnotowano 97 wpływów dotyczących zapytań i informacji przekazanych w procesie opiniowania wniosków o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym na podstawie art. 98 § 1 Regulaminu postępowania przed Trybunałem Sprawiedliwości (Dz. U. UE. L. z 2012 r. Nr 265, str. 1 z późn. zm. dalej jako: Regulamin postępowania) w ramach współpracy z Kancelarią Prezesa Rady Ministrów (dalej: KPRM). 28 spraw dotyczyło nowych wniosków o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym natomiast 69 zapytań i informacji dotyczyło zarejestrowanych w 2024 r. (29 spraw) oraz w latach wcześniejszych (40).

Wśród 28 nowych spraw dziewiętnaście stanowiło polskie odesłania prejudycjalne, czyli pytania skierowane przez polskie sądy krajowe. W dziewięciu sprawach sądy krajowe innych państw członkowskich skierowały pytania prejudycjalne do Trybunału Sprawiedliwości. Wśród nich dominowały sprawy hiszpańskie (pięć odesłań prejudycjalnych), pozostałe dotyczyły spraw: Austrii, Niemiec, Słowacji i Węgier.

Najwięcej pytań prejudycjalnych w polskich sprawach zarejestrowanych w 2024 r. dotyczyło wykładni przepisów dyrektywy 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich<sup>32</sup> (dalej: dyrektywa 93/13). Wśród tych spraw dominowała tematyka związana ze skutkiem zawarcia nieuczciwych warunków w umowie kredytu powiązanego z kursem waluty obcej. Zarejestrowano aż dwanaście takich odesłań prejudycjalnych. Natomiast pięć odesłań prejudycjalnych dotyczyło wykładni przepisów dyrektywy 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę Rady 87/102/EWG<sup>33</sup> (dalej: dyrektywa 2008/48), ewentualnie obu wspomnianych powyżej dyrektyw.

W 2024 r. RF udzielił ogółem 79 odpowiedzi na wnioski i zapytania (stanowisko wskazujące kierunek proponowanego rozstrzygnięcia; uwagi do projektów założeń i uwag; ocena zasadności składania wniosku

---

<sup>32</sup> Dz. Urz. UE L z 1993 r., nr 95, s. 29-34 ze zm.

<sup>33</sup> Dz.U. L 133 z 22.5.2008, str. 66.

o rozprawę; stanowisko w przedmiocie ewentualnej konieczności zmiany obowiązującego w Polsce prawa lub praktyki jego stosowania, etc.). Dotyczyły one zarówno nowych odesłań prejudycjalnych zarejestrowanych w 2024 r. (44) oraz zarejestrowanych w latach ubiegłych (35).

W zakresie zarejestrowanych w 2024 r. nowych spraw z odesłań prejudycjalnych innych państw członkowskich RF przedłożył stanowisko nie rekomendując udziału Rzeczypospolitej Polskiej we wskazanych postępowaniach. W tych przypadkach RF przyjął, że wykładnia TSUE w zakresie poruszanych we wnioskach o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym, nie powinna mieć dla stron umowy, rozpatrywanych na podstawie polskiego prawa krajowego istotnego znaczenia ze względu przede wszystkim na osadzenie sprawy w innym stanie prawnym, zawierającym odrębne sporne konstrukcje prawne, odmienne niż w polskim prawie, oraz z uwagi na dotychczasowe stanowisko w tym zakresie wypracowane w orzecznictwie TSUE.



#### Rozstrzygnięcia TSUE w zakresie wniosków zarejestrowanych w 2024 r.

Spośród spraw zarejestrowanych w 2024 r., w trzech sprawach dotyczących polskich odesłań prejudycjalnych TSUE orzekł postanowieniem w trybie art. 99 Regulaminu postępowania przed TSUE (dalej: Regulamin TSUE), uznając że odpowiedź na pytania prejudycjalne może zostać w sposób jednoznaczny wyprowadzona z istniejącego orzecznictwa. Natomiast w jednej ze spraw TSUE orzekł, na podstawie art. 53 § 2 Regulaminu TSUE, że wniosek polskiego sądu jest oczywiście niedopuszczalny.

W odniesieniu do trzech polskich odesłań prejudycjalnych, w których TSUE orzekł postanowieniem w trybie art. 99 Regulaminu postępowania, o których mowa powyżej, RF przekazał do KPRM stanowisko w zakresie ewentualnej konieczności zmiany polskiego prawa lub praktyki jego stosowania, wyrażając opinię, że w sprawach powyższych nie ma konieczności zmiany polskiego prawa krajowego. Zagadnienia, których wykładni dokonał TSUE, w przywołanych postanowieniach były już wielokrotnie wyjaśniane w jego orzecznictwie. W przywołanym kontekście postanowienia stanowią podtrzymanie dotychczasowej linii orzeczniczej, dlatego brak jest konieczności zmiany polskiego prawa. Zdaniem RF zachodzi konieczność dostosowania praktyki jego stosowania, poprzez pełne zastosowanie się przez sądy krajowe do założeń przyjętych w wyrokach i postanowieniach TSUE, co w konsekwencji powinno doprowadzić do ujednolicenia polskiego orzecznictwa.



#### Rozstrzygnięcia TSUE w zakresie wniosków zarejestrowanych w latach ubiegłych

Z odnotowanych w roku 2024 czterdziestu wpływów, TSUE wydał trzynaście orzeczeń. Spośród tych spraw, pięć orzeczeń dotyczyło odesłań prejudycjalnych złożonych przez polskie sądy (cztery wyroki i jedno postanowienie TSUE). Orzeczenia te były co do zasady zbieżne ze stanowiskiem RF przedstawionym do KPRM w procesie opiniowania wniosków o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym. Poniżej opis orzeczeń wydanych w polskich sprawach.

1. W wyroku z dnia 18 stycznia 2024 r. w sprawie Getin Noble Bank S.A., C-531/22 Trybunał Sprawiedliwości orzekł, w zakresie pierwszego z zadanych przez sąd odsyłający pytań, iż: Artykuł 6 ust. 1 i art. 7 ust. 1 dyrektywy 93/13 należy interpretować w ten sposób, że:

*stoją one na przeszkodzie przepisom krajowym przewidującym, iż sąd krajowy nie może zbadać z urzędu potencjalnie nieuczciwego charakteru warunków zawartych w umowie i wyciągnąć z tego konsekwencji, w sytuacji gdy sprawuje on nadzór nad postępowaniem egzekucyjnym prowadzonym na podstawie prawomocnego orzeczenia w sprawie wydania nakazu zapłaty, któremu przysługuje powaga rzeczy osądzonej:*

*– jeśli przepisy te nie przewidują takiego badania na etapie wydawania nakazu zapłaty, lub*

*– jeśli takie badanie jest przewidziane wyłącznie na etapie sprzeciwu od danego nakazu zapłaty, o ile istnieje znaczne ryzyko, że dany konsument nie wniesie wymaganego sprzeciwu albo ze względu na to, że określony w tym celu termin jest bardzo krótki, albo z uwagi na koszty postępowania przed sądem w stosunku do kwoty kwestionowanego długu, albo też ze względu na to, że przepisy krajowe nie przewidują obowiązku dostarczenia temu konsumentowi wszelkich informacji niezbędnych do ustalenia przez niego zakresu swoich praw.*

Odpowiedź TSUE na pierwsze pytanie prejudycjalne sądu odsyłającego była zbieżna ze stanowiskiem RF wyrażonym w opinii. Jednocześnie, w zakresie pytania drugiego sądu, które dotyczyło skutków wpisu postanowienia do rejestru postanowień niedozwolonych prowadzonego przez Prezesa UOKiK, RF we wspomnianej opinii odstąpił od wyrażenia stanowiska uznając, że pozostaje ono w zainteresowaniu innego organu.

2. W postanowieniu z dnia 3 maja 2024 r. w sprawie BNP Paribas, C-348/23, TSUE zauważył, że wykładnię prawa Unii, o którą zwrócił się sąd odsyłający, można wywieść w sposób jednoznaczny z wyroku z dnia 7 grudnia 2023 r., mBank, C-140/22, EU:C:2023:965 i orzekł postanowieniem na podstawie art. 99 Regulaminu TSUE, co było zasadniczo zbieżne z opinią RF.

3. W wyroku z dnia 17 października 2024 r. w sprawie Santander Bank Polska S.A., C-76/22, TSUE orzekł, co następuje:

- 1) *Artykuł 25 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniającej dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 należy interpretować w ten sposób, że w braku dostarczenia przez kredytodawcę informacji pozwalających sądowi krajowemu na zbadanie, czy prowizja pobierana przy zawieraniu umowy kredytu hipotecznego należy do kategorii kosztów, które są niezależne od okresu obowiązywania tej umowy, sąd ten powinien stwierdzić, że taka prowizja jest objęta prawem do obniżki całkowitego kosztu kredytu, o której mowa w tym przepisie.*

- 2) *Artykuł 25 ust. 1 dyrektywy 2014/17 należy interpretować w ten sposób, że z przepisu tego nie wynika żadna szczególna metoda obliczania pozwalająca na określenie kwoty obniżki całkowitego kosztu kredytu, o której mowa w tym przepisie.*



Orzeczenie Trybunału w niniejszej sprawie jest co do zasady zbieżne z opinią RF, który wskazał, że w przypadku prowizji lub podobnych kosztów, które stanowią obiektywnie wyłącznie wynagrodzenie kredytodawcy, to koszty te podlegają proporcjonalnemu obniżeniu w przypadku dokonania przez konsumenta przedterminowej spłaty kredytu hipotecznego. Obniżka ta powinna nastąpić proporcjonalnie do czasu skrócenia umowy w oparciu o tzw. metodę liniową – jest to jedyna metoda, która uwzględnia czas trwania umowy i wydaje się być metodą sprawiedliwą oraz obiektywną, dającą się pogodzić z celem dyrektywy 2014/17 jakim jest ochrona konsumenta.

4. W wyroku z dnia 24 października 2024 r. w kolejnej polskiej sprawie, Horyzont, C-339/23, TSUE orzekł, że:

*Artykuł 23 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę Rady 87/102/EWG należy interpretować w ten sposób, że: nie stoi on na przeszkodzie temu, by sankcja zastosowana w przypadku naruszenia obowiązku przeprowadzenia oceny zdolności kredytowej konsumenta, przewidzianego w art. 8 ust. 1 tej dyrektywy, różniła się od sankcji przewidzianej w wypadku naruszenia innych ewentualnie równoważnych obowiązków przewidzianych we wspomnianej dyrektywie, a w szczególności obowiązku przewidzianego w art. 10 ust. 2 tej dyrektywy, dotyczącego informacji, które należy zamieszczać w umowach o kredyt konsumencki, o ile spełnione są wymogi określone w rzeczonym art. 23.*

5. W opinii w sprawie Zabitoń, C-347/23, RF proponował udzielić następującej odpowiedzi na pytanie prejudycjalne: art. 2 lit. b) i c) dyrektywy 93/13 należy interpretować w ten sposób, że osobę fizyczną, która zawiera umowę kredytu hipotecznego w celu pozyskania środków na nabycie jednego lokalu, który ma zostać przeznaczony do odpłatnego najmu (buy-to-let), należy uznać za „konsumenta” w rozumieniu tej dyrektywy.

Opinia ta okazała się zbieżna ze stanowiskiem TSUE, który wyrokiem z dnia z dnia 24 października 2024 r. wskazał, że: *Artykuł 2 lit. b) dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich należy interpretować w ten sposób, że: osoba fizyczna, która zawiera umowę kredytu hipotecznego w celu sfinansowania zakupu jednej nieruchomości mieszkalnej w celu odpłatnego oddania jej w najem, wchodzi w zakres pojęcia „konsumenta” w rozumieniu tego przepisu, jeśli owa osoba fizyczna działa w celach niezwiązanych z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Okoliczność, że rzeczona osoba fizyczna usiłuje osiągać dochody z zarządzania tą nieruchomością, nie może sama w sobie prowadzić do wyłączenia tej osoby z zakresu pojęcia „konsumenta” w rozumieniu wspomnianego przepisu.*

# 3

## REKLAMACJE KIEROWANE DO PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO



Rzecznik  
Finansowy

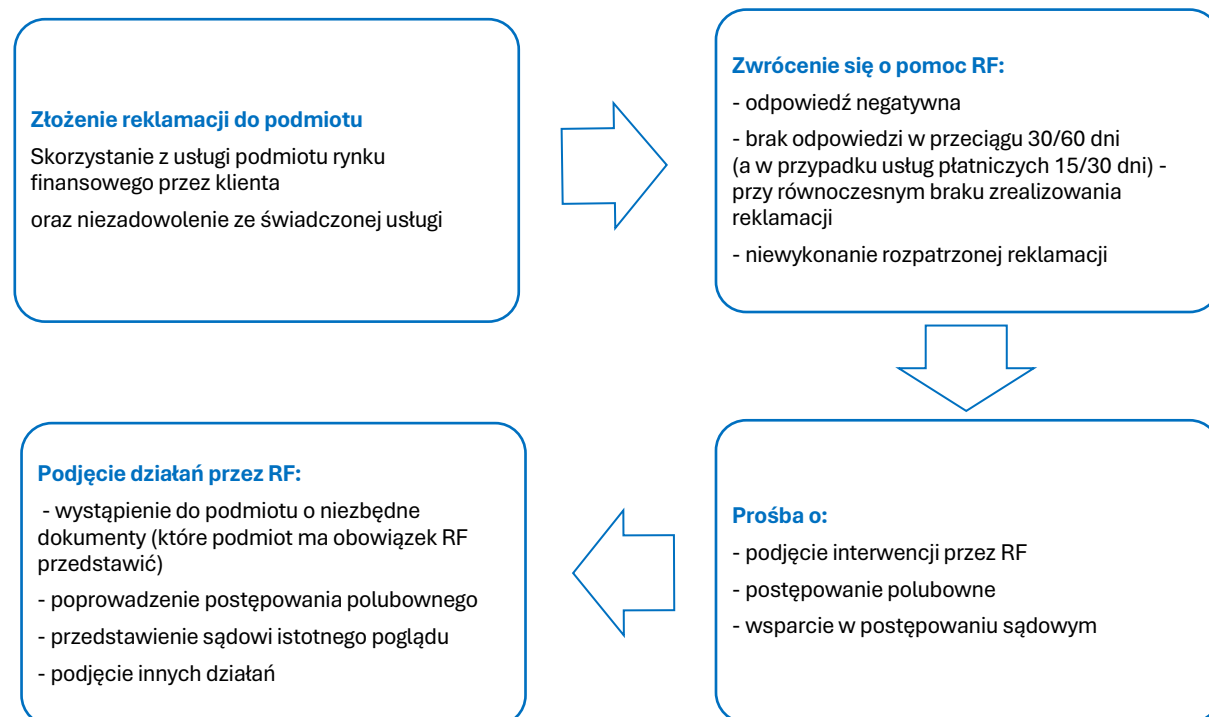
### 3. Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego

#### 3.1. Czym jest reklamacja? Jak przebiega procedura reklamacyjna?

Warunkiem wszczęcia interwencji przez RF jest wyczerpanie przez klienta podmiotu rynku finansowego procedury reklamacyjnej. Reklamacja obejmuje każde zgłoszenie zastrzeżeń dotyczących świadczonych usług finansowych, skierowane bezpośrednio do danego podmiotu – niezależnie od formy (ustnej, pisemnej lub elektronicznej).

W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji zgodnie z żądaniem klienta, instytucja finansowa powinna określić termin realizacji uznanego roszczenia. Natomiast w sytuacji odrzucenia reklamacji, podmiot ma obowiązek przedstawienia uzasadnienia zarówno faktycznego jak i prawnego swojej decyzji, wskazując argumenty, na których się opierał.

Bez względu na sposób rozpatrzenia reklamacji przez podmiot – czy to poprzez jej uwzględnienie, nieuwzględnienie, czy brak odpowiedzi w ustawowym terminie – procedurę reklamacyjną uznaje się za zakończoną. Na tym etapie klient może zwrócić się do RF z wnioskiem o interwencję lub postępowanie polubowne. Alternatywnie może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej, korzystając z pomocy pracowników BRF lub wnosząc o wydanie istotnego poglądu, który RF może przedstawić bezpośrednio sądowi jako element wsparcia dla klienta.



### 3.2. Obowiązek sprawozdawczy podmiotów wobec RF

Podmioty rynku finansowego mają obowiązek przestania do RF sprawozdania o rozpatrywanych reklamacjach złożonych przez ich klientów, a także wystąpień przeciwko nim na drogę sądową.

Sprawozdanie to przekazane powinno zostać w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego i w zakresie reklamacji zawierać takie informacje jak:

- liczbę złożonych przez klientów reklamacji,
- liczbę rozpatrzonych reklamacji,
- sposób rozpatrzenia reklamacji – uwzględnienie bądź nieuwzględnienie roszczeń klienta,

W zakresie postępowań sądowych, będących często następstwem nieuwzględnienia przez podmioty roszczeń klientów, sprawozdawanie powinno zawierać informacje o:

- liczbie spraw zgłoszonych do sądów przez klientów,
- wartościach tych roszczeń,
- liczbie oraz wartościach zawartych ugód,
- liczbie prawomocnych wyroków uwzględniających sposób zakończenia spraw oraz ich wartości.

Dane zawarte w sprawozdaniach dostarczają kluczowych informacji na temat skali reklamacji składanych przez klientów dotyczących usług świadczonych przez podmioty rynku finansowego. Pozwalają ocenić skuteczność tych reklamacji, czyli odsetek spraw, w których instytucje uznają roszczenia klientów, oraz tych, które zostają odrzucone.

Na podstawie tych danych można także oszacować liczbę klientów niezadowolonych ze sposobu rozpatrzenia ich reklamacji, którzy decydują się na dochodzenie swoich roszczeń na drodze sądowej, a także zakres finansowy tych spraw. Możliwe jest również określenie skuteczności postępowań sądowych, czyli stopnia, w jakim sądy uwzględniają roszczenia klientów. Należy uwzględnić, że ze względu na czas trwania postępowań sądowych, analizowane wyroki dotyczą zazwyczaj roszczeń zgłoszonych przed 2024 r.

### 3.3. Wyniki sprawozdań

Dane prezentowane w sprawozdaniach podmiotów rynku finansowego mają charakter statystyczny i są ujmowane w formie zbiorczej. Przedstawiane są w dwóch głównych kategoriach: reklamacji składanych bezpośrednio do podmiotów rynku finansowego oraz wytoczonym względem nich postępowań sądowych.

Dane te są klasyfikowane według segmentów rynku: bankowo-kapitałowego oraz ubezpieczeniowo-emerytalnego. Każdy z tych segmentów charakteryzuje się odmienną specyfiką, różnymi rodzajami problemów oraz zróżnicowanymi sposobami ich rozwiązywania. Z tego względu wyniki analizy prezentowane są zazwyczaj z podziałem na poszczególne rynki. Wspomnieć należy też, że w przypadku rynku bankowo-kapitałowego zdecydowanie dominują sprawy z zakresu bankowego, a w przypadku ubezpieczeniowo-emerytalnego - sprawy ubezpieczeniowe.

Analizując przedstawiane wartości<sup>34</sup> należy wziąć pod uwagę, że zróżnicowana skala działalności podmiotów wpływa na wyniki analiz statystycznych, zwłaszcza w przypadku obliczania średnich wartości. Ze względu na znaczące dysproporcje, dane wielu podmiotów mogą znacząco odbiegać od wartości średniej – przyjmując dla znacznej części z nich wartości zerowe, zaś dla innych wielokrotnie wyższe od przeciętnych.

## Reklamacje

Pierwsza z kategorii raportowanych przez podmioty – liczba reklamacji oraz sposób ich rozpatrzenia – została przedstawiona na poniższym wykresie.

Tabela 6: Reklamacje złożone przez klientów do podmiotów rynku finansowego poprzedzające możliwość wystąpienia do RF w 2024 r.<sup>35</sup>.

	Reklamacje za rok 2024					Rok 2023
	Liczba nowych zarejestrowanych reklamacji	Liczba rozpatrzonych reklamacji	Liczba reklamacji rozpatrzonych pozytywnie w całości bądź w części	Liczba nieuwzględnionych roszczeń klienta	Liczba reklamacji rozpatrzonych w inny sposób	Liczba reklamacji pozostających do rozpatrzenia z poprzedniego roku
Dla wszystkich rynków	2 228 241	2 244 872	1 142 466	1 115 604	6 515	52 825
Podmioty rynku bankowego i kapitałowego	1 871 894	1 888 883	1 050 052	853 861	5 566	41 821
Podmioty rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego	356 347	355 989	92 414	261 743	949	11 004

## Liczba spraw zarejestrowanych w 2024 r. i rozpatrzonych w tym roku reklamacji

W 2024 r. na rynku finansowych obydwu sektorów zarejestrowano 2 228 241 nowych reklamacji, zaś rozpatrzonych zostało w sumie 2 244 872. Oznacza to, że podmioty rynku finansowego zajmowały się również skargami z lat poprzednich.

<sup>34</sup> Przedstawione w sprawozdaniu wartości uwzględniają sprawozdania złożone przez podmioty do RF przed dniem 03.03.2025 r.

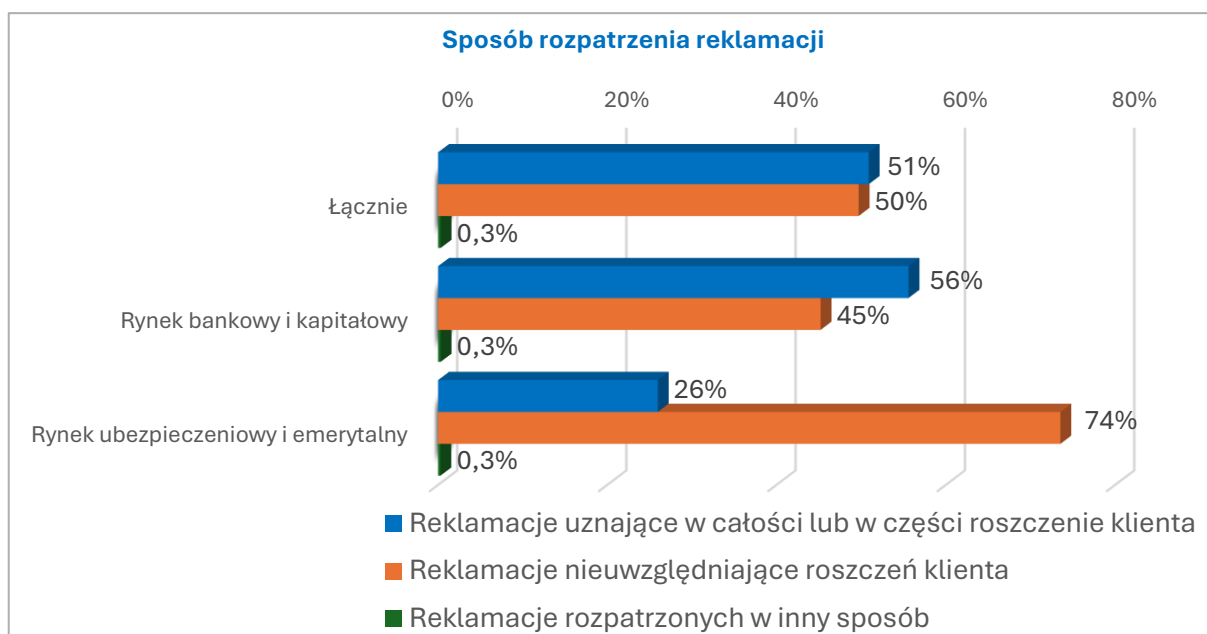
<sup>35</sup> Uwaga: Sumy wartości przedstawionych w tabeli mogą nie być w pełni zgodne. Wynika to z faktu, że dane zostały zaprezentowane zgodnie z sprawozdaniami złożonymi przez poszczególne podmioty, które nie zawsze zapewniają pełną zgodność sumaryczną.

Rynek bankowy i kapitałowy odpowiadał za 1 871 894 nowych reklamacji rozpatrzył natomiast 1 888 883 zgłoszeń. Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny odnotował 356 347 reklamacji a rozpatrzył 355 989. Liczba rozpatrzonych reklamacji była nieco wyższa niż liczba nowych zgłoszeń, co sugeruje, że rozstrzygnięcia dotyczyły w części spraw z poprzednich lat.

## Skuteczność reklamacji

W skali całego roku sprawozdawczego 1 142 466 reklamacji zostało rozpatrzonych na korzyść klientów (czyli w całości lub częściowo uznano ich roszczenia), co stanowi ok. 51% z wszystkich rozpatrzonych spraw. Rynek bankowo-kapitałowy wykazał większą przychylność wobec klientów – pozytywnie rozpatrzono 1 050 052 reklamacji, co stanowi ok. 56% spośród tych rozpatrzonych w 2024 r.

Rynek ubezpieczeniowo-emerytalny miał znacznie niższy odsetek pozytywnie rozpatrzonych reklamacji – tylko 92 414 sprawy, czyli ok. 26%.



Nie uwzględniono łącznie 1 115 604 reklamacji, co oznacza, że niemal 50% spraw zakończyło się niekorzystnie dla klientów. Szczególnie wysoki odsetek nieuwzględnionych reklamacji wystąpił w sektorze ubezpieczeniowo-emerytalnym ok. 74% (261 743 reklamacji).

## Inne sposoby rozpatrzenia reklamacji

W 6 515 przypadkach reklamacje zostały rozpoznane w sposób alternatywny, co stanowi niewielki odsetek wszystkich spraw (0,3%).

## Nierozpatrzone reklamacje

Na koniec 2023 r. do rozpatrzenia pozostawało 52 825 reklamacji, z czego: 41 821 na rynku bankowym i kapitałowym, 11 004 na rynku ubezpieczeń i emerytur.



## Sprawy kierowane do sądu

W przypadku nierozpatrzenia reklamacji przez podmiot rynku finansowego zgodnie z wolą klient ma on możliwość dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej. Dane dotyczące postępowań sądowych oraz ich przebiegu przedstawia poniższa tabela.

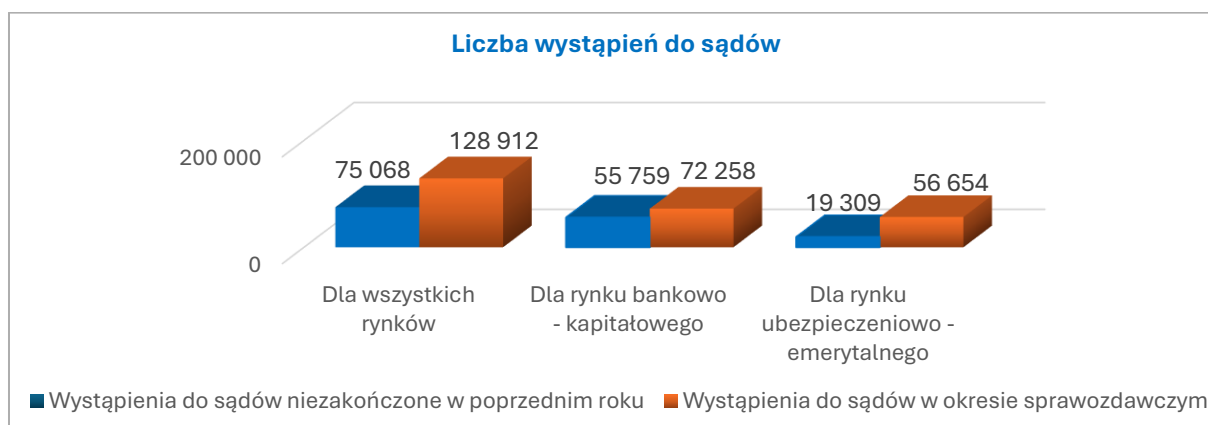
Tabela 7: Postępowania sądowe w sprawach dotyczących złożonych przez klientów reklamacji w 2024 r. i nierozpatrzonych zgodnie z ich wolą.

Sprawy dla rynków	Liczba wystąpień do sądów niezakończonych do końca 2023 r.	Liczba wystąpień do sądów w 2024 r.	Liczba ugód zawartych na etapie postępowania sądowego w 2024 r.	Liczba prawomocnych orzeczeń sądów wydane w okresie sprawozdawczym
Dla wszystkich rynków	75 068	128 912	33 323	57 258
Rynek bankowo-kapitałowego	55 759	72 258	13 933	24 805
Rynek ubezpieczeniowo-emerytalnego	19 309	56 654	19 390	32 453

## Liczba spraw sądowych

Na koniec 2023 r. dla wszystkich rynków finansowych w sądach pozostawało 75 068 nierozstrzygniętych spraw. W 2024 r. do sądów wpłynęło dodatkowo 128 912 nowych pozwów, co wskazuje na istotny wzrost aktywności klientów w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej.

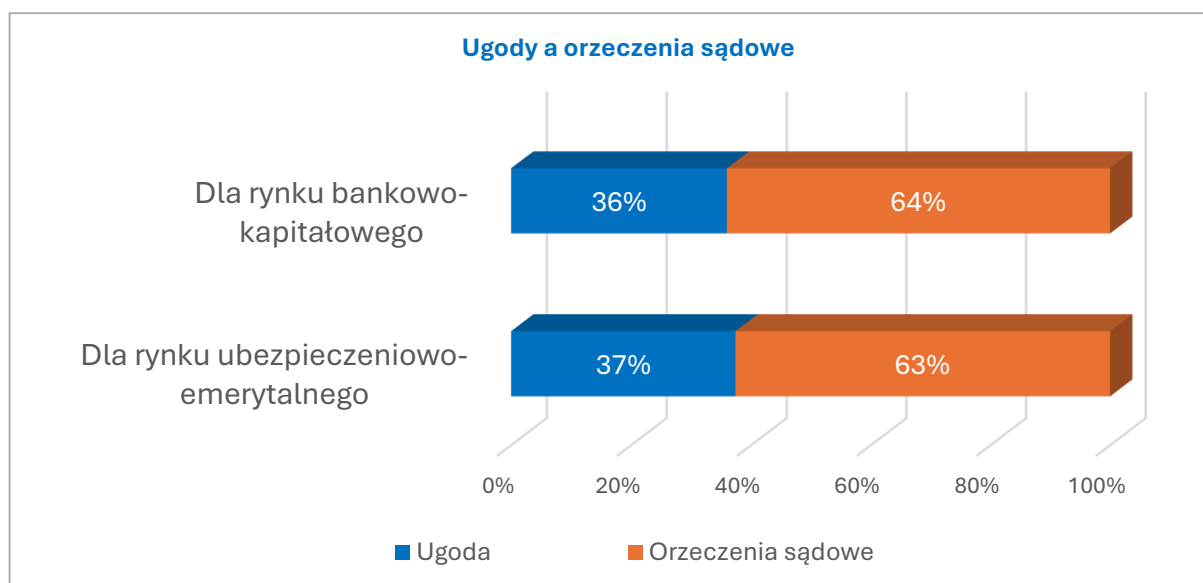
Podział na sektory wskazuje, że dla rynku bankowo-kapitałowego na koniec 2023 r. pozostawało w sądach 55 759 nierozstrzygniętych spraw, a w 2024 r. wniesiono 72 258 nowych pozwów. Dla rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego w sądach pozostawało 19 309 niezakończonych spraw na koniec 2023 r., natomiast w 2024 r. złożono 56 654 pozwów.



## Liczba ugód zawartych na etapie postępowania sądowego

Warto wspomnieć, że mimo złożenia sprawy do sądu, wciąż dojść może do zawarcia ugody. W 2024 r. na etapie postępowania sądowego zawarto 33 323 ugody, co oznacza, że część sporów została rozwiązana bez konieczności wydania wyroku.

Spośród tej liczby rynek bankowo-kapitałowy odnotował 13 933 ugody a rynek ubezpieczeniowo-emerytalny – 19 390. Jak wynika z zaprezentowanych danych rynek ubezpieczeniowo-emerytalny znacznie częściej decydował się na zawarcie ugody w momencie trwającego postępowania sądowego, niż na uznanie reklamacji klienta. Jak wynika z przekazanych RF sprawozdań, zależnie od rynku, do ugód w trakcie trwania sprawy sądowej dochodzi w 36-37% przypadków.

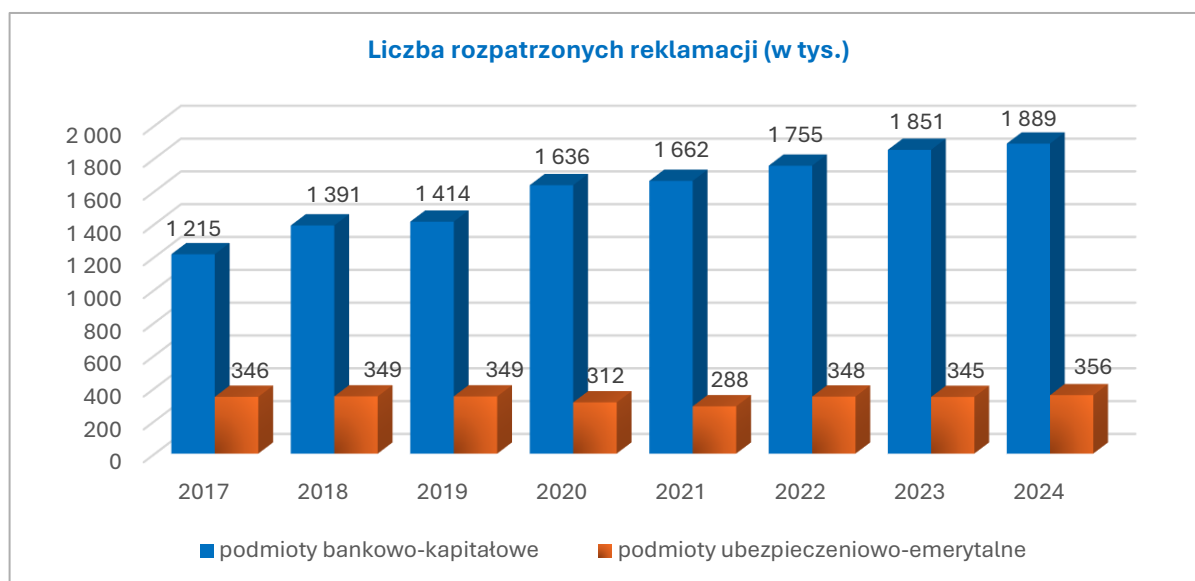


## Liczba prawomocnych orzeczeń sądowych

W okresie sprawozdawczym zapadło 57 258 prawomocnych orzeczeń. Rozkład orzeczeń w zależności od sektora był następujący: rynek bankowo-kapitałowy – 24 805 orzeczeń, rynek ubezpieczeniowo-emerytalny – 32 453 orzeczenia. Jak więc widać, znacznie więcej (o 31%) rozstrzygniętych zapadło w segmencie ubezpieczeniowo-emerytalnym.

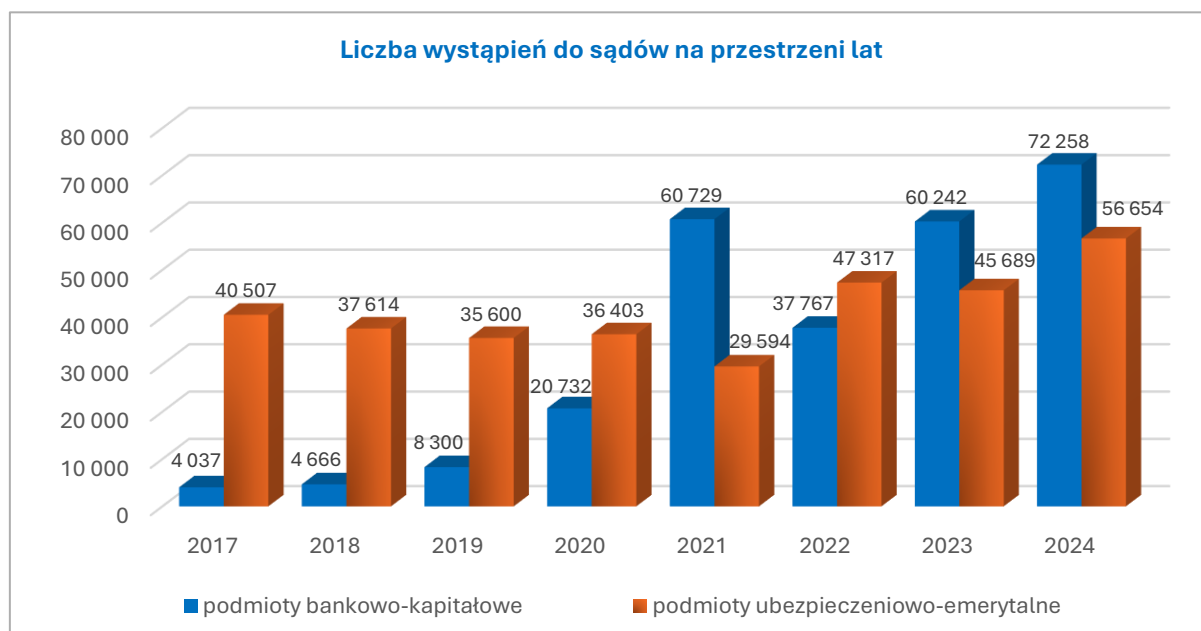
Podobnie było w przypadku ugód zawieranych na etapie postępowania sądowego - częściej zawierane były one w sektorze ubezpieczeniowo-emerytalnym – liczba ugód (19 390) niż w sektorze bankowo-kapitałowym (13 933).

## Liczba reklamacji oraz spraw sądowych na przestrzeni lat



Ostatnim aspektem analizy jest dynamika liczby reklamacji oraz postępowań sądowych w ujęciu wieloletnim. Punktem odniesienia dla porównania trendów będzie 2017 r.

Analiza danych dotyczących liczby rozpatrzonych reklamacji przez podmioty bankowo-kapitałowe wskazuje, że liczba ta wzrosła z 1 214 929 w 2017 r. do 1 888 883 w 2024 r. Największy wzrost rok do roku odnotowano w 2020 r., wynoszący 16%, natomiast najmniejszy wzrost miał miejsce w 2021 r., wynosząc 1,6%. Ogólnie rzecz biorąc, liczba rozpatrzonych reklamacji przez podmioty bankowo-kapitałowe wykazuje stały trend wzrostowy. Z kolei liczba reklamacji rozpatrzonych przez podmioty ubezpieczeniowo-



emerytalne wahała się od 345 989 w 2017 r. do 355 989 w 2024 r. Największy wzrost rok do roku odnotowano w 2022 r., wynoszący 21%, podczas gdy największy spadek miał miejsce w 2021 r., wynosząc 8%.

W przeciwieństwie do sektora bankowo-kapitałowego liczba reklamacji rozpatrzonych przez podmioty ubezpieczeniowo-emerytalne nie wykazuje stałego trendu.

Inaczej kształtowała się liczba spraw, kierowanych do sądów:

Analiza danych dotyczących liczby wystąpień do sądów względem podmiotów bankowo-kapitałowych oraz podmiotów ubezpieczeniowo-emerytalnych w latach 2017-2024 wskazuje, że względem podmiotów bankowo-kapitałowych wzrosła z 4 037 w 2017 r. do 72 258 w 2024 r. Największy wzrost rok do roku odnotowano w 2021 r., wynoszący 193%, natomiast największy spadek miał miejsce w 2022 r., wynosząc 38%. Liczba wystąpień do sądów względem podmiotów bankowo-kapitałowych, z pominięciem jednego roku spadkowego, wykazuje trend wzrostowy.

Z kolei liczba wystąpień do sądów względem podmiotów ubezpieczeniowo-emerytalnych wahała się od 40 507 w 2017 r. do 56 654 w 2024 r. Największy wzrost rok do roku odnotowano w 2022 r., wynoszący 60%, podczas gdy największy spadek miał miejsce w 2021 r., wynosząc 19%. W przeciwieństwie do sektora bankowo-kapitałowego, liczba wystąpień do sądów względem podmiotów ubezpieczeniowo-emerytalnych nie wykazuje stałego trendu.

# 4

## RYNEK BANKOWY I KAPITAŁOWY



Rzecznik  
Finansowy

## 4. Rynek Bankowy i Kapitałowy

### 4.1. Interwencje Rzecznika Finansowego

W 2024 r. do RF wpłynęło 8 713 wniosków o podjęcie interwencji wobec podmiotów rynku bankowego i kapitałowego. Stanowi to 17% wzrost liczby wniosków (1 294 wnioski) względem 2023 r., w którym było 7 419 wniosków. Ponadto w roku 2024 RF prowadził również czynności w 3 558 sprawach, które wpłynęły do RF w latach poprzednich (2022 i 2023).

Przeważająca większość wniosków z 2024 r., bo aż 7 237 (83,06%) dotyczyła działalności banków (banki krajowe, banki zagraniczne, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej). Następną grupą były wnioski dotyczące instytucji pożyczkowych (518 wniosków – 5,95%) oraz Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych (153 wnioski – 1,76%).

Zestawienie najważniejszych rodzajów podmiotów w tym zakresie zawiera tabela poniżej (pełna lista podmiotów znajduje się w załączniku do sprawozdania).

Tabela 8: Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2024 r.

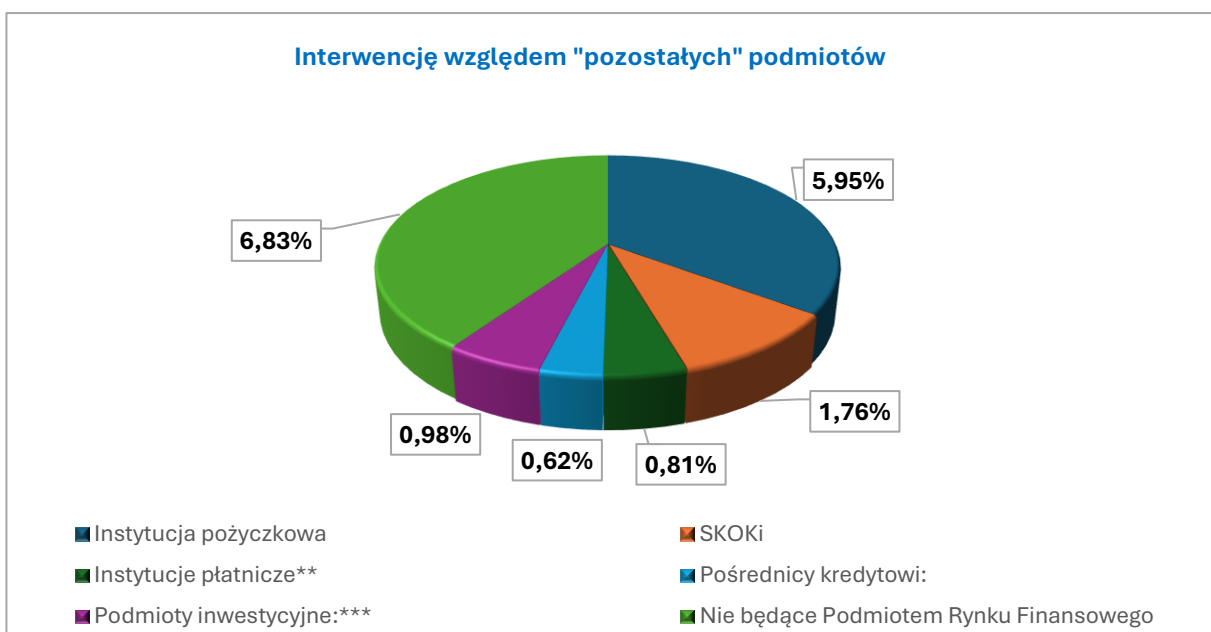
Rodzaj podmiotu	Wnioski	
	Liczba	Procent
Ogółem	8 713	100%
Bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i instytucja finansowa, w tym:	7 237	83,06%
• banki krajowe, banki zagraniczne, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej	6 933	79,57%
• firmy leasingowe	218	2,50%
• inne instytucje finansowe	86	0,99%
Instytucja pożyczkowa	518	5,95%
Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa	153	1,76%
Instytucja płatnicza, mała instytucja płatnicza, dostawca świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku, dostawca świadczący wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku, biuro usług płatniczych, instytucja pieniądza elektronicznego i oddział zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego	71	0,81%
Pośrednik kredytu konsumenckiego	49	0,56%
Firma inwestycyjna	47	0,54%
Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych i Fundusz inwestycyjny oraz zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna w tym:	38	0,44%
• Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych i Fundusz inwestycyjny	36	0,41%



• Zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna	2	0,02%
Pośrednik kredytu hipotecznego	5	0,06%
Przedsiębiorca wykonujący działalność lombardową	2	0,02%
Inne	593	6,81%



\* Bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i instytucja finansowa;



\*\* Instytucja płatnicza, mała instytucja płatnicza, dostawca świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku, dostawca świadczący wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku, biuro usług płatniczych, instytucja pieniądza elektronicznego i oddział zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego;

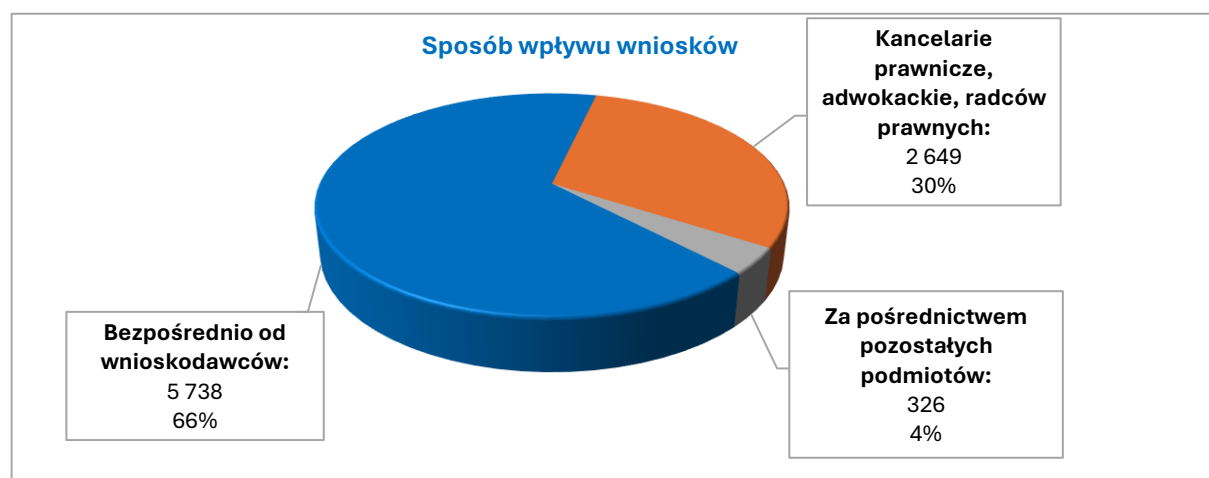
\*\*\* Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych i Fundusz inwestycyjny oraz zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna.

Zdecydowaną większość wniosków złożyli klienci samodzielnie (5 738 wniosków, 65,9%). Wnioski wpłynęły także za pośrednictwem pełnomocników profesjonalnych (2 649 wniosków) oraz innych podmiotów (326 wniosków), jak: pełnomocnicy, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, UOKiK, PRK, Rzecznik Praw Obywatelskich czy postowie.

Tabela 9: Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do RF w 2024 r.

Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do RF w roku 2024		
Źródło wpływu skarg	Liczba	Procent
Ogółem	8 713	100%
Bezpośrednio od wnioskodawców	5 738	65,86%
Za pośrednictwem, w tym:	2 975	34,14%
• Kancelarie Prawnicze, Adwokackie, Radców Prawnych	2 649	30,40%
• Pełnomocników	108	1,24%
• Ministerstwa	55	0,63%
• Urząd Ochrony Konsumentów i Konkurencji	44	0,50%
• Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumenta	41	0,47%
• Kancelarię Prezesa Rady Ministrów	30	0,34%
• Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich	5	0,06%
• Sejm, Biura Poselskie i Senatorskie	3	0,03%
• Inne Podmioty	40	0,46%

Szczegółowe dane w tym zakresie znajdują się w załączniku do Sprawozdania.



Przyglądając się źródłu, z którego pochodzą wnioski o interwencję, zwrócić można uwagę na liczbę wniosków pochodzących niebezpośrednio od wnioskodawców.

W 2024 r. stanowiły one 34,13% wszystkich wniosków co w pierwszym spostrzeżeniu może nie wydawać się dużą wartością, jednak budzić powinno zastanowienie, gdy dokonamy zestawienia tego udziału z poprzednim rokiem sprawozdawczym, w którym było to 14,30% przypadków. Oznacza to, że udział wniosków o interwencję złożonych przez profesjonalnych pełnomocników oraz inne podmioty wzrósł o 138,67%.

Z 8 713 wniosków w 8 397 wnioskujący skierowali prośbę do RF o podjęcie działań wobec wskazanych podmiotów rynku finansowego, natomiast 316 wniosków zostało przestanych tylko do jego wiadomości.

Spośród złożonych w 2024 r. wniosków, większość z nich (6 051 czyli 69% ogólnej liczby wniosków) została skierowana do analizy eksperta celem podjęcia interwencji.

Na koniec okresu sprawozdawczego po podjęciu interwencji przez eksperta zakończono 3 139 spraw dla wniosków zarejestrowanych w roku 2024 (wzrost o 1 245 sprawy w porównaniu z poprzednim rokiem sprawozdawczym), z czego 744 (24%) zakończyło się pozytywnie (również zauważalny wzrost względem roku 2023 – 444). Mając na względzie brak władczych kompetencji RF w postaci możliwości nakazania zmiany stanowiska podmiotowi rynku finansowego, wynik ten uznać należy za znaczący sukces. Jednocześnie wynik ten świadczy o zasadności podejmowanych działań przez RF, które pozwoliły wyeliminować nieprawidłowości jakie mogły powstać w procesie rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego.

Po analizie dokumentów przez eksperta zakończono również 2 662 sprawy z roku 2024, w których nie została podjęta przez RF interwencja wobec podmiotu rynku finansowego ze względu m.in. na: brak podstaw merytorycznych do podjęcia interwencji, brak właściwości RF, nie wyczerpania przez klienta postępowania reklamacyjnego.

Na koniec roku sprawozdawczego 2 912 pozostawało w toku, z czego 917 wniosków oczekiwało na analizę eksperta (15% wszystkich spraw z 2024 r. przekazanych do ekspertów).

Szczegółowy sposób rozpatrzenia wniosków z roku 2024 ujmuje poniższa tabela.

Tabela 10: Działania podjęte w sprawach z wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego złożonych w 2024 r.

Podjęte działania	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>8 713</b>	<b>100%</b>
Podjęcie interwencji:	5 134	58,92%
Niepodjęcie interwencji, w tym:	2 662	30,55%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• przestane dokumenty zawierały braki formalne</li> <li>• klient nie wyczerpał postępowania reklamacyjnego</li> <li>• pismo skierowane do wiadomości RF</li> <li>• brak właściwości (podmiot nie jest podmiotem rynku bankowo-kapitałowego, np. US, ZUS)</li> <li>• anulowanie wniosku</li> <li>• brak właściwości (klient nie jest klientem rynku bankowo-kapitałowego, np. sp. z o.o.)</li> <li>• brak podstaw merytorycznych do podjęcia interwencji</li> </ul>	1 293 626 316 166 81 127 53	14,84% 7,18% 3,63% 1,91% 0,93% 1,46% 0,61%
Analiza - wnioski oczekujące na analizę eksperta	917	10,52%

Poniższa tabela przedstawia sposób rozpatrzenia wniosków zarejestrowanych i z 2024 r., które udało się zakończyć w tymże roku.

Tabela 11: Sposób rozpatrzenia wniosków w sprawach zarejestrowanych i zakończonych w 2024 r.

Sposób rozpatrzenia wniosków	Liczba	Procent
Sprawy zakończone, w tym:	3 139	100,00%
• uznanie zasadności wniosku	744	23,70%
• odmowa uznania zasadności wniosku	2 242	71,42%
• po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	125	3,98%
• sprawy zakończone w inny sposób (m.in. skierowanie do prowadzenia przez inny Departament)	28	0,89%

Wynik uznania bądź nie „roszczeń” czy „żądań” zawartych we wnioskach skierowanych do RF po podjęciu przez niego interwencji wobec podmiotu rynku finansowego przedstawia się następująco:

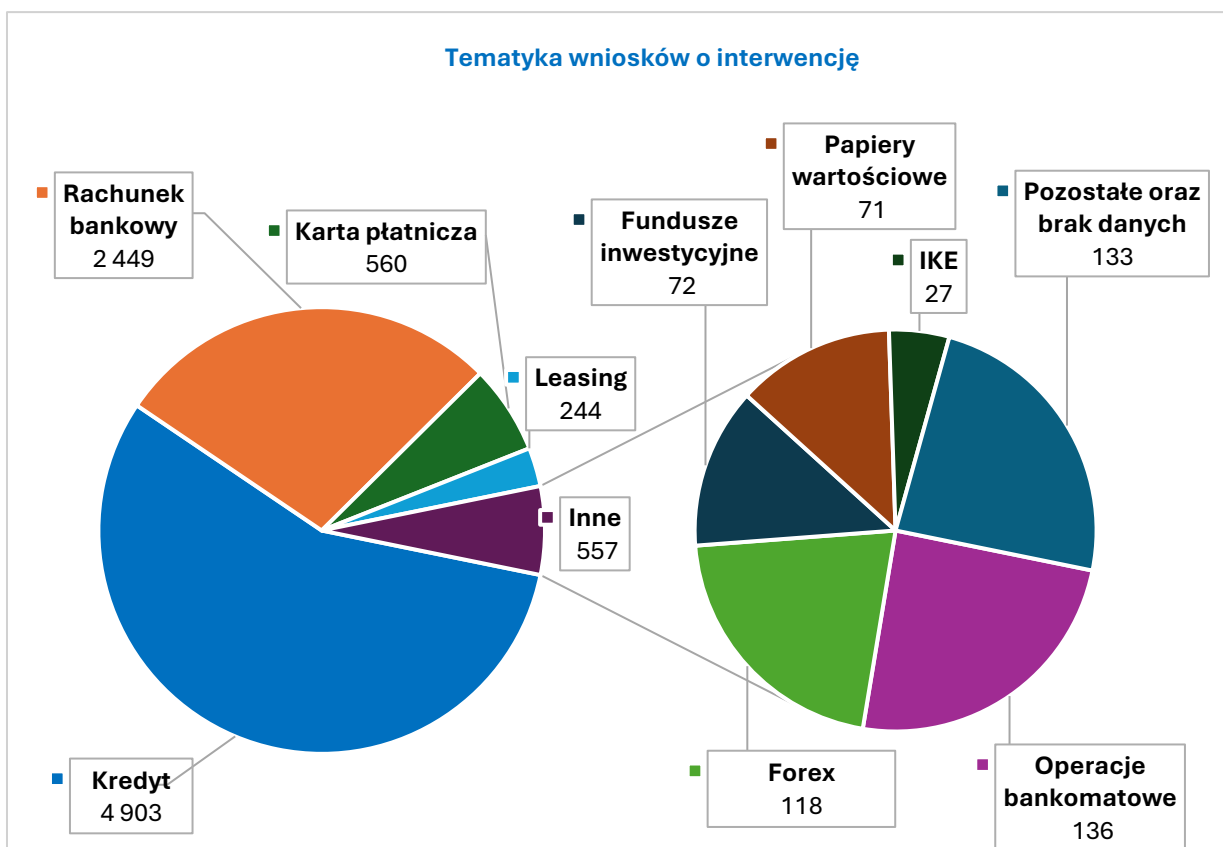


Przeważająca większość wniosków, bo aż 4 903 dotyczyła kredytów (56,27%), następnie rachunku bankowego 2 449 (28,11%) i kart płatniczych 560 (6,43%). Szczegółowo tematykę wniosków ujęto w poniższej tabeli.

Tabela 12: Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowego i kapitałowego skierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r.

Produkt, którego dotyczył wniosek	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>8 713</b>	<b>100%</b>
Kredyt	4 903	56,27%
Rachunek bankowy	2 449	28,11%
Karta płatnicza	560	6,43%
Leasing	244	2,80%
Operacje bankomatowe	136	1,56%

Forex	118	1,35%
Fundusze inwestycyjne	72	0,83%
Papiery wartościowe	71	0,81%
IKE	27	0,31%
Książeczka oszczędnościowa	17	0,20%
UFK	13	0,15%
Faktoring	1	0,01%
Inwestycje	1	0,01%
Inne	81	0,93%
Brak danych	20	0,23%



W poniższej tabeli przedstawiono jak zmieniała się liczba wniosków w obszarze danych produktów w latach 2023-2024.

Tabela 13: Zmiany liczby wniosków w obszarze wybranej tematyki wniosków w latach 2023-2024

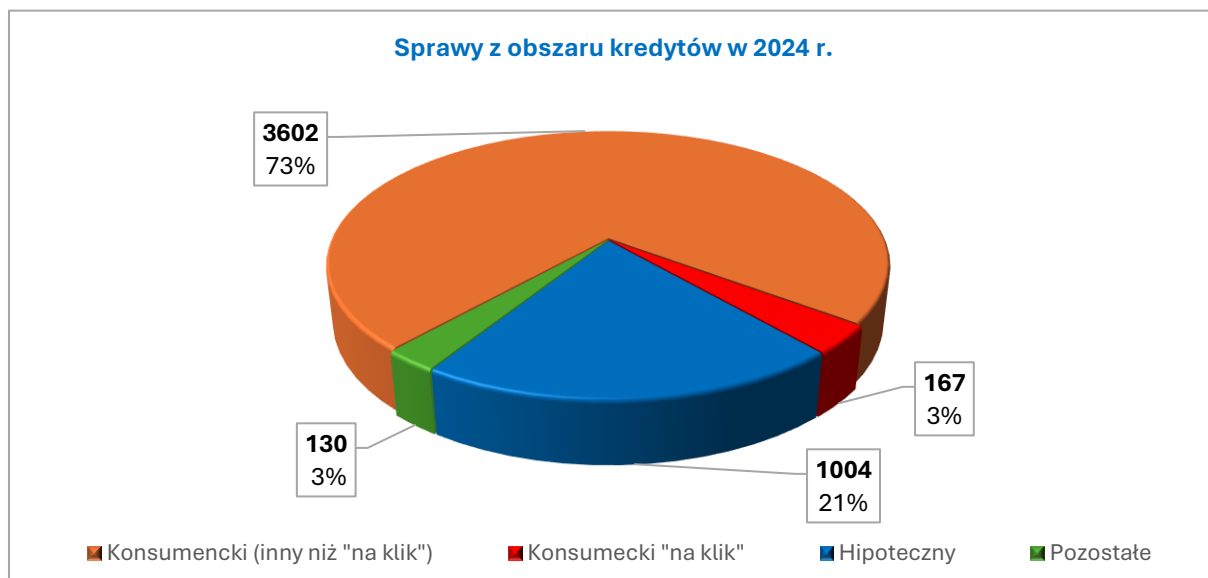
Zmiany liczby wniosków w obszarze wybranej tematyki wniosków w latach 2023-2024						
Produkt, którego dotyczył wniosek	2023		2024		Zmiana	
	Liczba	Procent	Liczba	Procent	Liczby wniosków	Udziału* (w %)
Ogółem	7 419	100,00%	8 713	100,00%	17,44%	-
Kredyt	3 414	46,02%	4 903	56,27%	43,61%	22,28%
Rachunek bankowy	2 316	31,22%	2 449	28,11%	5,74%	-9,97%
Karta płatnicza	567	7,64%	560	6,43%	-1,23%	-15,87%
Leasing	212	2,86%	244	2,80%	15,09%	-2,08%
Operacje bankomatowe	137	1,85%	136	1,56%	-0,73%	-15,63%
Forex	373	5,03%	118	1,35%	-68,36%	-73,08%
Fundusze inwestycyjne	85	1,15%	72	0,83%	-15,29%	-28,14%
Papiery wartościowe	119	1,60%	71	0,81%	-40,34%	-49,07%
IKE	32	0,43%	27	0,31%	-15,63%	-27,93%
Książeczka oszczędnościowa	20	0,27%	17	0,20%	-15,00%	-27,74%
UFK	25	0,34%	13	0,15%	-48,00%	-56,12%
Factoring	3	0,04%	1	0,01%	-66,67%	-71,31%
Inwestycje	1	0,01%	1	0,01%	0,00%	-
Inne	83	1,12%	81	0,93%	-2,41%	-17,00%
Brak danych	32	0,43%	20	0,23%	-37,50%	-46,62%

\* Czyli o ile zmienił się wyrażony w procentach udział spraw danego obszaru między rokiem 2023 a rokiem 2024

W 2024 r. wpłynęło ogółem więcej wniosków dotyczących **kredytów** niż w poprzednim roku sprawozdawczym. Zasadnicza część wniosków w sprawach kredytów dotyczyła **kredytu konsumenckiego i hipotecznego**. Znaczny wzrost odnotowano w zakresie kredytu konsumenckiego (o 125%). W zakresie kredytu hipotecznego wzrost kalkulował się na poziomie 4%.



Szczegółowe informacje przedstawia poniższy wykres.



W przypadku **kredytów konsumenckich** wnioskodawcy najczęściej zgłaszali problemy związane z:

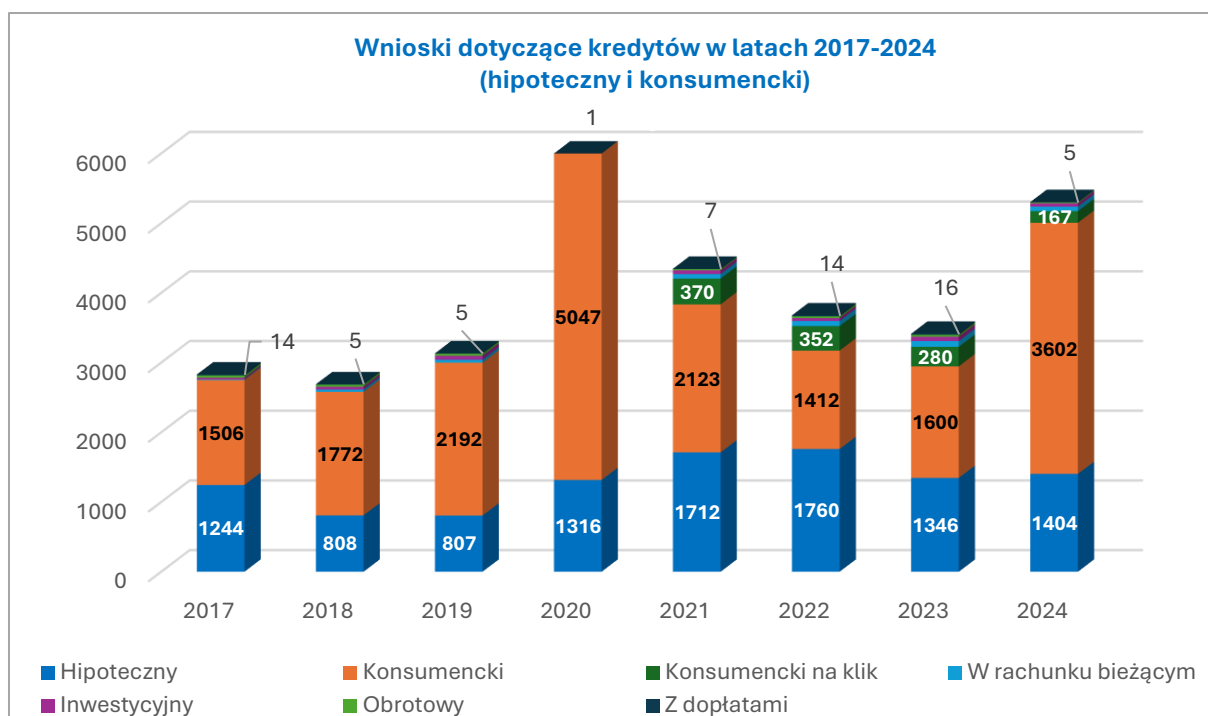
- sankcją kredytu darmowego;
- nieuznanym pełnomocnictwem;
- restrukturyzacją zadłużenia;
- odmową wydania zaświadczenia;
- zgłoszeniem do BIK;
- kredytem na „klik”.

Warte uwagi jest, że liczba wniosków dotycząca „kredytu na klik” (167 wniosków) – czyli kredytu dostępnego w bardzo uproszczony sposób z wykorzystaniem bankowości elektronicznej czy aplikacji mobilnej – znacząco spadła w roku 2024 względem wniosków z roku 2023 (280 wniosków) i wyniosła niespełna 60%.

W przypadku **kredytów hipotecznych**, tak jak w poprzednim roku sprawozdawczym, najwięcej skarg dotyczyło kredytów indeksowanych lub denominowanych do walut obcych, zwłaszcza franka szwajcarskiego (CHF). Wnioskodawcy zgłaszali zastrzeżenia dotyczące:

- niewydawania przez podmioty zaświadczeń;
- nierespektowania przez podmioty wyroków sądów;
- niedozwolonych postanowień umownych;
- zmiany wysokości stopy procentowanej, wysokości raty, harmonogramu, WIBOR.

Na wykresie poniżej przedstawiono strukturę wniosków o podjęcie interwencji w sprawach kredytów kierowanych do RF na przestrzeni lat 2017- 2024.



W zakresie **rachunków bankowych** w 2024 r. odnotowano nieco więcej (ok. 6%) wniosków niż w 2023 r. Zgłaszane problemy najczęściej dotyczyły:

- nieautoryzowanych transakcji płatniczych i wyłudzeń pieniędzy klientów;
- blokady środków na rachunku;
- zajęcia komorniczego.

Przy czym powyższy wzrost zaobserwowano w zakresie zastrzeżeń dotyczących blokady środków na rachunku oraz zgłaszanego zajęcia komorniczego.

W roku 2024 w sprawach **leasingu** odnotowano wzrost liczby wniosków o ok. 15% względem 2023 r. W tego typu sprawach największy odsetek wniosków, odnotowano jak w latach ubiegłych, w zakresie ubezpieczenia. przedmiotu leasingu.

W roku sprawozdawczym znacznie (o ok. 68%) spadła liczba wniosków dotyczących **transakcji na rynku Foreign Exchange** (nazywanym również FX lub Forex). To pozagiełdowy, zdecentralizowany rynek, na którym przeprowadza się transakcje walutami i kontraktami terminowymi. Wniosków dotyczących kwestii **papierów wartościowych** było o ok. 40% mniej niż w 2023 r. Wnioski dotyczyły przede wszystkim umorzenia obligacji Getin Noble Bank S.A. (na skutek decyzji Bankowego Funduszu Gwarancyjnego dotyczącej uporządkowanej restrukturyzacji tego banku). Inne dotyczyły strat, jaką klient poniósł w wyniku inwestycji bądź nienależytego przekazywania informacji w procesie sprzedaży. W roku 2024 odnotowano nieznaczny spadek (o ok. 1% względem roku poprzedniego) liczby wniosków dotyczących **kart płatniczych - debetowych i kredytowych**. Najczęściej zgłaszanym problemem, tak jak w poprzednim roku sprawozdawczym, były nieautoryzowane transakcje płatnicze. Szczegółowe zestawienie danych o liczbie

wniosków o interwencję kierowanych do RF w sprawach bankowych i kapitałowych na przestrzeni lat przedstawia poniższa tabela.

Tabela 14: Liczba wniosków o interwencję Rzecznika w latach 2017-2024 w podziale na wybrane zagadnienia z zakresu bankowego i kapitałowego.

Liczba wniosków o interwencję RF w wybranych zagadnieniach, w latach 2017-2024										
Temat wniosku	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Przyrost od 2023 do 2024	Przyrost od 2017 do 2024
Kredyt	2830	2689	3133	6510	4347	3678	3414	4903	43,61%	73,25%
Leasing	68	104	131	201	174	192	212	244	15,09%	258,82%
Rachunek bankowy	754	827	952	1572	1757	2453	2316	2449	5,74%	224,80%
Operacje bankomatowe	95	102	137	109	93	149	137	136	-0,73%	43,16%
Karta płatnicza	218	278	335	443	793	436	567	560	-1,23%	156,88%
Inne	92	97	116	159	139	135	83	81	-2,41%	-11,96%
Książeczka oszczędnościowa	34	17	10	10	16	19	20	17	-15,00%	-50,00%
Fundusze inwestycyjne	99	164	194	393	252	251	85	72	-15,29%	-27,27%
IKE	9	11	15	18	36	42	32	27	-15,63%	200,00%
Papiery wartościowe	36	499	392	163	53	88	119	71	-40,34%	97,22%
UFK	144	109	107	32	35	30	25	13	-48,00%	-90,97%
Forex	14	13	16	48	125	370	373	118	-68,36%	742,86%

Strukturę wniosków o podjęcie interwencji dotyczących banków przedstawia poniższa tabela.

Tabela 15: Liczba wniosków o interwencję z 2024 r. dotyczących banków i ich udział w rynku

Nazwa podmiotu	Udział podmiotu w rynku <sup>36</sup>	Liczba wniosków	Liczba wniosków względem podmiotu w ogólnej liczbie wniosków (w procentach)
<b>Ogółem</b>	<b>100,00%</b>	<b>6 933</b>	<b>100,00%</b>
PKO Bank Polski	16,62%	1 561	22,52%
Bank Polska Kasa Opieki	10,82%	796	11,48%
Santander Bank Polska	9,46%	638	9,20%
ING Bank Śląski	8,45%	270	3,89%
mBank	8,31%	541	7,80%

<sup>36</sup> Mierzony udziałem składek zgodnie z art. 20 ust. 1 URF.

BNP Paribas Bank Polska	5,72%	394	5,68%
Bank Millennium	4,46%	479	6,91%
Alior Bank	3,42%	802	11,57%
Bank Handlowy w Warszawie	3,01%	85	1,23%
VeloBank	1,51%	334	4,82%
Getin Noble Bank (w restrukturyzacji)	w restrukturyzacji	98	1,41%
Bank Polskiej Spółdzielczości	1,40%	8	0,12%
Credit Agricole Bank Polska	1,31%	274	3,95%
Deutsche Bank Polska	1,13%	17	0,25%
SGB-Bank	1,09%	4	0,06%
PKO Bank Hipoteczny	0,93%	9	0,13%
Bank Ochrony Środowiska	0,89%	42	0,61%
Santander Consumer Bank	0,72%	154	2,22%
Bank BP	0,56%	38	0,55%
mBank Hipoteczny	0,54%	4	0,06%
Pozostałe banki*	19,65%	385	5,55%

\*W powyższej tabeli ujęto jedynie część banków. Są to banki o udziale powyżej 0,5% w rynku oraz (w przypadku braku tego udziału) o liczbie wniosków o interwencję przekraczającą względem nich: 50 w 2024 r.

Pełna tabela listy banków znajduje się w załączniku nr 8 do Sprawozdania.

Strukturę wniosków w podziale na poszczególne instytucje pożyczkowe o udziale co najmniej 1,5% we wnioskach do RF przedstawia poniższa tabela.

Tabela 16: Liczba wniosków o interwencję z 2024 r. względem instytucji pożyczkowych i ich udział w rynku

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków (w%)	Udział podmiotu w rynku w procentach <sup>37</sup>
<b>Ogółem</b>	<b>518</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>
Wonga.Pl Sp z o.o.	58	11,20%	4,73%
Provident Polska S.A.	52	10,04%	23,28%
Profi Credit Polska S.A.	39	7,53%	4,94%
Capital Service S.A.	35	6,76%	1,57%

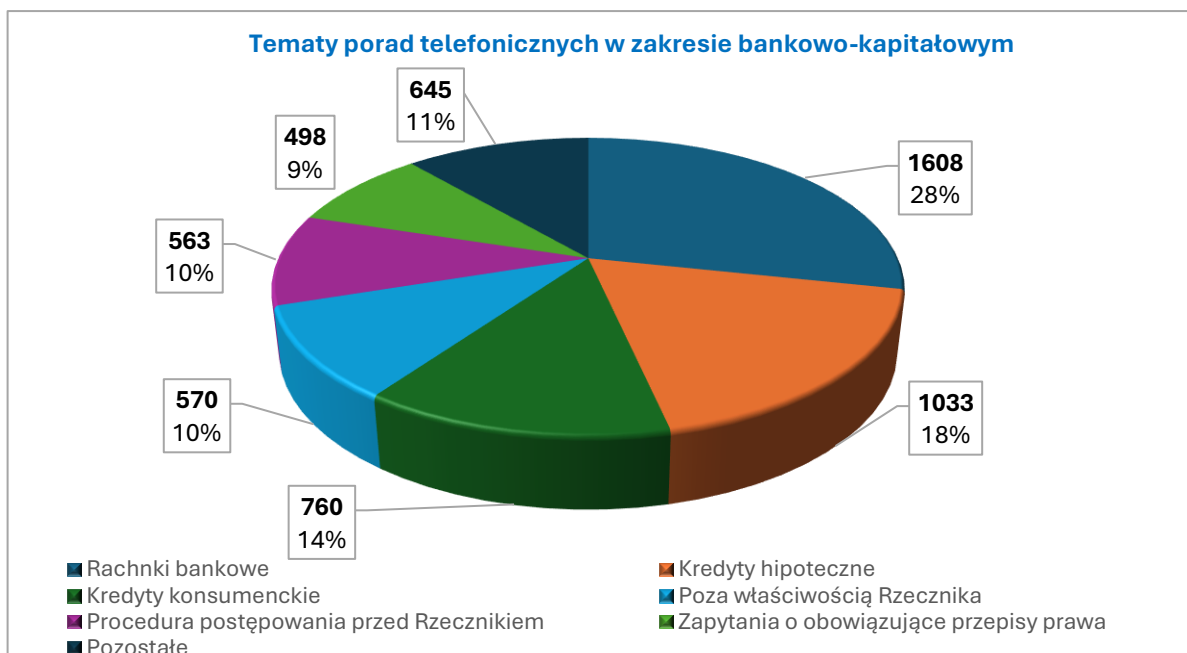
<sup>37</sup> Mierzony udziałem składek zgodnie z art. 20 ust. 1 URF, wynikającym z wysokości wierzytelności danego podmiotu.

Aasa Polska Spółka Akcyjna	33	6,37%	2,56%
Smartney Grupa Oney S.A.	30	5,79%	12,59%
Easy Payment Services OOD (Sp. z o.o.) Oddział w Polsce	24	4,63%	brak danych
Everest Finanse S.A.	23	4,44%	7,64%
Soonly Finance sp. z o. o.(Vivus Finance Sp. z o.o. ; Zaploo.pl.)	20	3,86%	4,11%
Aiqlabs Sp. z o.o.	19	3,67%	brak danych
Cofidis S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce	19	3,67%	7,32%
Szybka Gotówka Sp. z o.o.	16	3,09%	brak danych
Takto Finanse Sp. z o.o.	12	2,32%	0,04%
Pixo Sp. z o.o.	11	2,12%	0,5%
Pozostałe*	127	24,52%	-

Pełna lista wniosków o interwencję z 2024 r. dotyczących instytucji pożyczkowych znajduje się w załączniku nr 8 do Sprawozdania.

## 4.2. Porady telefoniczne

W 2024 r. przeprowadzono 5 677 rozmów telefonicznych dotyczących porad prawnych w sprawach związanych z działalnością podmiotów rynku bankowego i kapitałowego. Liczba rozmów telefonicznych była o 41% niższa niż w 2023 r. (2023 r. – 9 594 porad telefonicznych).

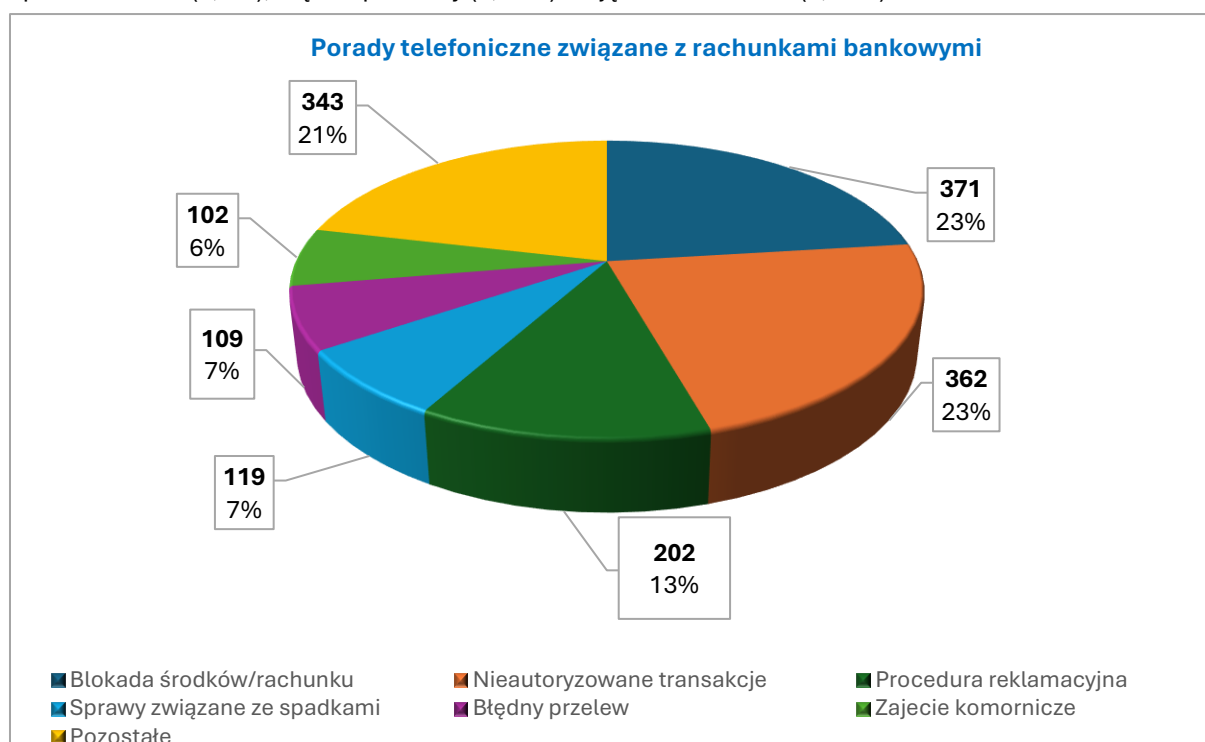


Pomimo mniejszej liczby przeprowadzonych rozmów ich tematyka rozkładata się na podobnym poziomie jak w poprzednim roku. Najliczniejsza grupa rozmów dotyczyła rachunków bankowych (28,32%), kolejną

grupę stanowiły kredyty hipoteczne (18,20%), na trzeciej pozycji znalazły się kredyty konsumenckie (13,39%). Podobny odsetek – tak jak w poprzednim roku - dotyczył zastrzeżeń wobec innych podmiotów, nie objętych kompetencjami RF - 10,04% rozmów.

Część rozmów dotyczyła pytań o procedurę postępowania przed RF i zakres jego kompetencji (9,92%). Zauważalną grupę rozmów stanowiły pytania o obowiązujące przepisy prawa, linie orzecznictwa sądowego i stanowisko RF - 8,77%. Stosunkowo nieliczne rozmowy dotyczyły kart debetowych i kredytowych (2,85%), zagadnień związanych z bankomatem i wpłatomatem (2,80%), lokat, rachunków oraz książeczek oszczędnościowych (1,97%), leasingu (1,90%), funduszy inwestycyjnych (1,04%). Pojedyncze zapytania dotyczyły papierów wartościowych, rynku Forex, ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, IKE, pożyczek lombardowych (poniżej 1%).

W sprawach dotyczących **rachunków bankowych** najczęściej zgłaszano problemy i pytano o blokadę pieniędzy na rachunku (23,07% rozmów), nieautoryzowane transakcje płatnicze (22,51%), procedurę reklamacyjną wobec podmiotu rynku finansowego (12,56%), utrudniony dostęp do informacji dla spadkobierców (7,4%), błędne przelewy (6,78%) i zajęcia komornicze (6,34%).



Najczęściej rozmowy o **kredytach hipotecznych** stanowiły zapytania o analizę umowy przez RF (14,91% rozmów), zwrot środków z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu (10,65%), wakacje kredytowe (9,68%), procedurę reklamacyjną wobec podmiotu rynku finansowego, oprocentowanie kredytu (9,39%).

W zakresie **kredytów konsumenckich** rozmowy najczęściej dotyczyły wyczerpania procedury reklamacyjnej wobec podmiotu rynku finansowego (14,08% rozmów), analizy postanowień umowy (12,76%), odmowy udzielania kredytu, odstąpienia od kredytu bądź wypowiedzenia umowy kredytowej (9,87%) oraz zwrotu środków po wcześniejszej spłacie kredytu (7,89%).



Problematykę rozmów z zakresu rynku bankowego i kapitałowego szczegółowo przedstawia tabela w załączniku 8 do Sprawozdania.

Od listopada 2024 r. można skorzystać z porady eksperta w siedzibie RF w Warszawie przy ul. Nowogrodzkiej 47A, po wcześniejszym umówieniu się na wizytę. W tym okresie, w siedzibie Rzecznika, udzieliliśmy łącznie 15 porad w sprawach rynku bankowo-kapitałowego. Porady dotyczyły rachunku bankowego (nieautoryzowanych transakcji), kredytu konsumenckiego, funduszy inwestycyjnych oraz kredytu hipotecznego.

### 4.3. Porady e-mailowe

Pocztą elektroniczną w 2024 r. wpłynęło do RF 1 725 zapytań dotyczących rynku bankowego i kapitałowego. Pomimo niewielkiego spadku ogólnej liczby zapytań mailowych w stosunku do roku poprzedniego (w 2023 r. wpłynęło 1 874 zapytań mailowych), nadal zauważamy podobne trendy co do podziału tematycznego i zgłaszanej problematyki. Najwięcej pochodziło od klientów banków, instytucji pożyczkowych, firm inwestycyjnych, platform inwestycyjnych i firm windykacyjnych.

Najczęściej pytania dotyczyły kwestii związanych z **rachunkami bankowymi** (464 sprawy – 26,9%) i odnotowano nieco ponad 25% wzrost w porównaniu z poprzednim rokiem (371 spraw – 19,80%). Pytania związane były z wątpliwościami co do:

- postępowania spadkowego, dyspozycji na wypadek śmierci i utrudnionego dostępu do informacji dla spadkobierców;
- blokad środków na rachunku;
- nieautoryzowanych transakcji płatniczych;
- zajęć komorniczych;
- błędnych przelewów;
- naliczanych opłat;
- zamknięcia rachunku.

Pomimo spadku zapytań w stosunku do roku 2023 o 42% (752 sprawy – 40,13%), drugą grupą pod względem liczby zapytań zajęły problemy związane z **kredytami hipotecznymi** (435 spraw – 25,2%). Zgłaszane problemy dotyczyły:

- wakacji kredytowych;
- wcześniejszej całkowitej spłaty oraz nadpłaty kredytu;
- bezpiecznego Kredyt 2%;
- analizy umowy pod kątem niedozwolonych postanowień umownych oraz aneksu do umowy;
- oprocentowania kredytu, ubezpieczenia, marży a także naliczanych opłat.

Kolejną większą grupę stanowiły pytania dotyczące **kredytów konsumenckich**. Najwięcej wątpliwości (21,7%) budziły kwestie związane z:

- nadmiernym zadłużeniem i trudnością w spłacie kredytu, oraz restrukturyzacją i windykacją zadłużenia;
- postępowaniem spadkowym;
- sankcją kredytu darmowego;
- niezgodnością salda zadłużenia i naliczanych opłat;
- ubezpieczeniem do kredytu;
- egzekucją komorniczą;
- wyłudzeniami kredytu.

Na podobnym poziomie jak w roku poprzednim utrzymywała się liczba zapytań związanych z **leasingiem** pojazdów (2,4%). Problemy związane były z ponoszonymi opłatami, marżami, oprocentowaniem oraz ubezpieczeniami. W zakresie **kart kredytowych i debetowych** (2,3%) zapytania dotyczyły nieautoryzowanych transakcji płatniczych przy użyciu karty oraz naliczanie nieprawidłowych opłat.

Niewielka część zapytań e-mailowych dotyczyła rynku kapitałowego, a pytania związane były z utratą środków w związku z **inwestycjami na rynku Forex** (1,0% - tu większa część problemów wynikała z oszustw na szkodę klientów) i w fundusze oraz certyfikaty inwestycyjne (1,0%).

Pojawiały się również pytania stanowiące wątpliwości klientów związane z kredytem obrotowym i inwestycyjnym, kredytem w rachunku bieżącym, lokatami, akcjami i obligacjami, rachunkiem inwestycyjnym, bankomatem, wpłatomatem, książeczką oszczędnościową, pożyczką lombardową, PPK/PPE, IKE/IKZE, rachunkiem powierniczym (4,5% wszystkie razem).

Duża część pytań miała charakter bardziej ogólny i dotyczyła obowiązujących przepisów prawa lub linii orzeczniczych (8,4% zapytań). Wpływały również zapytania związane stricte z kompetencjami Rzecznika, w tym o warunki jakie należy spełnić, aby złożyć wniosek o podjęcie interwencji. 111 maili (6,4%) dotyczyło spraw poza właściwością RF.

Statystykę zapytań przekazywanych drogą elektroniczną przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela 16: Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku bankowego kapitałowego w 2024 r.

Tematyka	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>1 725</b>	<b>100%</b>
Rachunek bankowy	464	26,9%
Kredyt hipoteczny	435	25,2%
Kredyt konsumencki	374	21,7%
Zapytanie o obowiązujące przepisy prawa, orzecznictwo, kompetencje Rzecznika	145	8,4%
Brak właściwości RF	111	6,4%
Leasing	42	2,4%

Karta kredytowa	22	1,3%
Forex	18	1,0%
Karta debetowa	18	1,0%
Fundusze/Certyfikaty Inwestycyjne	17	1,0%
Kredyt obrotowy/inwestycyjny	15	0,9%
Kredyt w rachunku bieżącym	12	0,7%
Rachunek lokaty	9	0,5%
Akcje	9	0,5%
Obligacje	8	0,5%
Rachunek Inwestycyjny	7	0,4%
Operacje bankomatowe	5	0,3%
Książeczka oszczędnościowa	4	0,2%
Pożyczka lombardowa	4	0,2%
IKE/IKZE	2	0,1%
PPK/PPE	2	0,1%
Rachunek powierniczy	2	0,1%

#### 4.4. Istotne poglądy w sprawach sądowych

W 2024 r. wpłynęło 1 212 wniosków o przedstawienie oświadczenia RF zawierającego istotny dla sprawy pogląd. Znacząca liczba wniosków – 1 042 (86% ogółu wniosków) została przekazana za pośrednictwem pełnomocników procesowych, w 90 przypadkach (7,4% ogółu wniosków) – wniosek wpłynął bezpośrednio od klienta. Natomiast w 80 przypadkach (6,6% ogółu wniosków) o przedstawienie oświadczenia zwrócił się bezpośrednio sąd rozpatrujący daną sprawę.

Tabela 17: Podział wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd ze względu na źródło wpływu wniosku 2024 r. – rynek bankowy i kapitałowy

Rodzaj podmiotu finansowego	Liczba	Procent
Ogółem	1 212	100%
Za pośrednictwem pełnomocnika	1 042	86%
Bezpośrednio od powoda	90	7,4%
Bezpośrednio z sądu	80	6,6%

Zdecydowana większość, bo 1 141 wniosków (94% ogółu wniosków) dotyczyła sporów prowadzonych z bankami.

Tabela 18: Podział wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd ze względu na rodzaj podmiotów 2024 r. – rynek bankowy i kapitałowy

Rodzaj podmiotu finansowego	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>1 212</b>	<b>100%</b>
Banki	1 141	94%
Instytucje pożyczkowe	37	3%
SKOK-i	21	2%
Domy Maklerskie	4	0,3%
Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	4	0,3%
Inne	5	0,4%

Wnioski w zdecydowanej większości dotyczyły **kredytu konsumenckiego** (960 wniosków, 79,2%), a znacząca ich część poruszała kwestię sankcji kredytu darmowego (901 wniosków, 94%), pozostałe m.in. nieautoryzowanych transakcji płatniczych oraz pozaodsetkowych kosztów kredytu. Spośród zarejestrowanych wniosków 145 dotyczyło **kredytu hipotecznego** (12% wniosków z zakresu kredytu hipotecznego), w tym m.in. CHF (106 wniosków, czyli 73,1% wszystkich o kredyt hipoteczny) oraz kredytu w PLN lub Euro (razem 36 wniosków, 24,8% wszystkich z kredytu hipotecznego). Problematyka sporów w tych wnioskach dotyczyła klauzul waloryzacyjnych, niedozwolonych postanowień umownych, wynagrodzenia za korzystanie z kapitału, a także WIBOR-u. Niektóre wnioski związane były z zarzutem nieważności umowy kredytu.

Część wniosków (88 - 7,3%) dotyczyła **rachunków bankowych**, w przeważającej większości (83) nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

Zarejestrowano także wnioski dotyczące **papierów wartościowych** (dziewięć wniosków, tj. 0,7% ogółu wniosków), z czego sześć – inwestycji w obligacje korporacyjne, a trzy - certyfikatów inwestycyjnych.

Pojedyncze wnioski dotyczyły sporu związanego z funduszami inwestycyjnymi (trzy wnioski), leasingiem (dwa wnioski), oraz pięć, które nie zawierały informacji pozwalających określić tematykę wniosku.

Tematykę wniosków o przedstawienie istotnego poglądu w sprawach obrazuje poniższa tabela.

Tabela 19: Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu rynku bankowego i kapitałowego w 2024

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>1 212</b>	<b>100%</b>
Kredyt konsumencki, w tym:	960	79,2%
- sankcja kredytu darmowego art. 45 ukk	901	94,0%
- nieautoryzowane transakcje	28	2,9%
- pozaodsetkowe koszty kredytu	15	1,5%
- nieuczciwe praktyki rynkowe	7	0,7%
- pozostałe	9	0,9%
Kredyt hipoteczny, w tym:	145	12,0%
- kredyt walutowy CHF	106	73,1%
- kredyt PLN (WIBOR)	30	20,7%
- kredyt indeksowany EURO	6	4,1%
- pozostałe	3	2,1%
Rachunek bankowy, w tym:	88	7,3%
- nieautoryzowane transakcje	83	94,3%
- pozostałe	5	5,7%
Papiery wartościowe, w tym:	9	0,7%
- obligacje	6	66,7%
- certyfikaty inwestycyjne	3	33,3%
Fundusze inwestycyjne	3	0,2%
Leasing	2	0,2%
brak danych do określenia tematyki wniosku	5	0,4%

W 2024 r. RF przedstawił 533 istotne poglądy, w tym 427 poglądów z wniosków zarejestrowanych w 2024 r. oraz 106 z wniosków zarejestrowanych w latach poprzednich. W 58 przypadkach odmówiono wydania istotnego poglądu (49 z nich to wnioski, które wpłynęły w 2024). Przyczyny odmów:

- przedstawiając istotny dla sprawy pogląd, RF musiałby przeprowadzić postępowanie dowodowe i ocenić wiarygodność dowodów zgromadzonych w postępowaniu, a to kompetencja należąca do niezawisłych sądów prowadzących sprawę;
- wniosek o wydanie istotnego poglądu dotyczy kwestii, która jest przedmiotem ustaleń dokonanych w toku postępowania dowodowego przez sąd I instancji;
- roszczenie klienta nie jest zasadne; istotny pogląd byłby wydany na korzyść podmiotu rynku finansowego.

Na dzień 31 grudnia 2024 r. 725 wniosków (59,8% wniosków w 2024 r.) pozostawało na etapie analizy lub zwrócono się do wnioskodawców o dodatkowe dokumenty lub informacje niezbędne do ich rozpatrzenia.

W porównaniu do poprzedniego roku sprawozdawczego można zauważyć znaczący wzrost liczby wniosków o pogląd (wzrost o 147% - 1 212 wniosków w 2024 r. wobec 491 wniosków w 2023 r.). Wpływ na to miała zdecydowanie większa liczba wniosków w sprawach dotyczących kredytów konsumenckich (960 wniosków w 2024 r., wobec 99 wniosków w 2023 r.). Przeważająca większość wniosków dotyczyła natomiast sankcji kredytu darmowego.

#### 4.5. Skargi nadzwyczajne do SN

W 2024 r. do RF wpłynęło 71 wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN. Oznacza to niewielki spadek w porównaniu do poprzednim roku sprawozdawczego (86 wniosków). Ponad połowę wniosków (39 wniosków) wnieśli bezpośrednio wnioskodawcy, a 32 skierowali pełnomocnicy procesowi.

Źródło wpływu wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej przedstawia tabela poniżej.

Tabela 20: Źródło wpływu wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego z zakresu bankowego i kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r.

Forma złożenia wniosku	Liczba	Procent
Ogółem	71	100%
Bezpośrednio od wnioskodawcy	39	54,93%
Przez pełnomocników	32	45,07%

W 2024 r. RF wniósł 27 skarg nadzwyczajnych, w tym sześć dotyczyło wniosków z 2024 r., trzynaście wniosków z 2023 r., a osiem z nich z 2022 r. Wszystkie skargi zostały wniesione z wniosków klientów podmiotów rynku finansowego.

Skargi nadzwyczajne wniesione były od prawomocnych orzeczeń: sądów II instancji – dziesięć, sądów I instancji – siedemnaście, w tym m.in. od nakazów zapłaty w postępowaniu upominawczym – osiem, nakazów zapłaty w postępowaniu nakazowym – dwie, wyroków zaocznych – pięć.

Wniesione skargi nadzwyczajne dotyczyły zawartych z bankiem umów kredytu hipotecznego indeksowanego do waluty obcej oraz zawartych z bankiem lub spółką pożyczkową umów kredytu konsumenckiego. W opinii RF wszystkie zaskarżone orzeczenia zostały wydane z rażącym naruszeniem prawa materialnego (art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. w zw. z art. 385<sup>1</sup> § 3 k.c. w zw. z art. 6 ust. 1 Dyrektywy 93/13, art. 58 § 1 k.c. w zw. z art. 69 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe w zw. z art. 353<sup>1</sup> k.c., art. 45 ust 1 w zw. z art. 30 ust. 1 pkt 1), 4), 6) i 7) ustawy z 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim w zw. z art. 23 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG, art. 36b w zw. z art. 36a ust. 1, 2 i 3 ustawy o kredycie konsumenckim w zw. z art. 3 ust. 1 i 2 oraz art. 6 ust. 1 Dyrektywy 93/13). Sądy nie zbadały w nich istoty sprawy, tj. treści umowy zawartej między przedsiębiorcą, a konsumentem – pod kątem

abuzywności klauzul umownych bądź dokonały błędnej wykładni lub błędnego zastosowania przepisów. W sprawach, w których wydano nakazy zapłaty oraz wyroki zaoczne, RF dostrzegł także naruszenia prawa procesowego - sądy uwzględniły roszczenia przedsiębiorców opierając się wyłącznie o twierdzenia i dokumenty strony powodowej, choć powinny były powziąć wątpliwości co do zasadności i wysokości roszczenia.

W omawianych sprawach RF dostrzegł naruszenie zasad oraz wolności i praw człowieka i obywatela określonych w Konstytucji RP, tj.:

- zasady równości obywatela wobec prawa określonej w art. 32 Konstytucji rozumianej jako nakaz równego traktowania przez władzę publiczną w procesie stosowania prawa oraz kształtowania treści oraz nieuprzywilejowanie jednej ze stron sporu;
- zasady prawa do sądu określonej w art. 45 ust. 1 Konstytucji RP rozumianej jako prawa do jawnego rozpatrzenia sprawy przez sąd. Naruszenie polegało na braku wyznaczenia rozprawy, i wydaniu nakazu zapłaty, mimo wątpliwości co do zasadności żądania wskazanego pozwem;
- zasady ochrony konsumentów jako słabszej strony stosunków cywilnoprawnych określonej w art. 76 w zw. art. 9 Konstytucji RP, rozumianej jako obowiązek państwa polegający na uwzględnieniu przy wykładni prawa krajowego prawa Unii Europejskiej. Naruszenie polegało na braku zapewnienia konsumentowi ochrony przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi, w tym nieuczciwymi warunkami umownymi zgodnie z dyrektywą 93/13/EWG.

W sprawach, w których prowadzone były postępowania egzekucyjne, wraz ze skargą złożone zostały wnioski o wstrzymanie wykonania prawomocnych orzeczeń do czasu zakończenia postępowania ze skargi nadzwyczajnej.

W 83 sprawach (50 spraw było z 2024 r., 27 spraw z roku 2023 oraz sześć spraw z roku 2022) RF odmówił wniesienia skargi nadzwyczajnej z powodów formalnych (sprawa spoza zakresu kompetencji ustawowych RF, upływ pięcioletniego terminu na wniesienie skargi nadzwyczajnej, albo orzeczenie uprawomocniło się przed 3 kwietnia 2018 r.<sup>38</sup>) oraz merytorycznych (materialnych), kiedy w ocenie RF nie można było skutecznie wykazać, że zaszyły przesłanki uzasadniające jej wniesienie. Zgodnie z art. 89 § 1 ustawy o SN są to: konieczność zapewnienia zgodności z zasadą demokratycznego państwa prawnego urzeczywistniającego zasady sprawiedliwości społecznej (przesłanka funkcjonalna skargi nadzwyczajnej) oraz jedna z przesłanek szczegółowych. Oprócz tego trzy wnioski pozostawiono bez rozpoznania (wnioskodawca nie uzupełnił brakujących dokumentów). W trzynastu sprawach wnioskodawców poproszono, o uzupełnienie wniosku o dodatkowe dokumenty lub informacje. W każdym przypadku odmowy złożenia skargi nadzwyczajnej wnioskodawca otrzymywał szczegółowe wyjaśnienie przyczyn

---

<sup>38</sup> Zgodnie z art. 115 § 1a ustawy o Sądzie Najwyższym, skargę nadzwyczajną od prawomocnego orzeczenia kończącego postępowanie w sprawie, które uprawomocniło się przed wejściem w życie ustawy, tj. przed 3 kwietnia 2018 r. przed może wnieść tylko Prokurator Generalny lub Rzecznik Praw Obywatelskich.



odmowy, ze wskazaniem argumentacji prawnej. Pozostałe szesnaście wniosków na koniec okresu sprawozdawczego nadal pozostawało na etapie analizy.

W 2024 r. SN uwzględnił osiem skarg nadzwyczajnych złożonych przez RF, w tym dwie odrzucił, jedną oddalił.

Wyroki SN uwzględniające skargi nadzwyczajne złożone przez RF potwierdzają znaczenie ochrony konsumentów wynikające z art. 76 Konstytucji RP oraz standardów unijnych. W większości przypadków dostrzeżone uchybienia sądów powszechnych dotyczyły braku analizy abuzywności klauzul umownych. Podkreślono również rolę zasad demokratycznego państwa prawnego i zaufania obywateli do instytucji państwowych. Orzeczenia te wyznaczają istotne kierunki interpretacji przepisów prawa krajowego i unijnego.

Rozpoznane skargi nadzwyczajne zostały omówione poniżej.

Uwzględnione skargi nadzwyczajne:



Wyrok z dnia 13 marca 2024 r., sygn. akt II NSNc 37/23

SN uchylił zaskarżony wyrok w całości i przekazał sprawę do ponownego rozpoznania. Kluczowym zagadnieniem w tej sprawie była ocena, czy sąd I instancji dochował konstytucyjnego obowiązku ochrony konsumentów, wynikającego z art. 76 Konstytucji RP. Skarga nadzwyczajna zarzucała błędną wykładnię przepisów dotyczących niedozwolonych klauzul umownych.

SN potwierdził, że art. 76 Konstytucji może być podstawą kontroli orzeczeń, uwzględniając jednocześnie standardy unijne, w szczególności dyrektywę 93/13. Przypomniat, że sądy krajowe mają obowiązek badania abuzywności klauzul umownych niezależnie od działań konsumenta. Wskazał, że zaniechanie tego badania narusza konstytucyjne prawo ochrony konsumentów i uzasadnia interwencję w trybie nadzwyczajnym.



Wyrok z dnia 18 lipca 2024 r., sygn. akt II NSNc 389/23

SN uchylił zaskarżony nakaz zapłaty i przekazał sprawę do ponownego rozpoznania. Sprawa dotyczyła kredytu hipotecznego indeksowanego do waluty obcej (EURO). Sąd Najwyższy uznał, że sąd I instancji zaniechał zbadania abuzywności klauzul umownych, co naruszyło art. 76 Konstytucji oraz art. 385<sup>1</sup> k.c. Podkreślono, że ochrona konsumentów wymaga pełnej analizy umowy, a brak takiej analizy stanowił podstawę do uchylenia nakazu zapłaty.



Wyrok z dnia 10 kwietnia 2024 r., sygn. akt II NSNc 31/23

W tej sprawie SN uchylił zaskarżony wyrok w części (pkt I i III) i przekazał sprawę do ponownego rozpoznania. SN ponownie podkreślił, że art. 76 Konstytucji RP może być wzorcem kontroli konstytucyjności. Wskazał na obowiązek sądów w zakresie weryfikacji umów konsumenckich pod kątem niedozwolonych postanowień. Zaniechanie takiej analizy może prowadzić do naruszenia zasad demokratycznego państwa prawnego i ochrony konsumentów.



Wyrok z dnia 26 czerwca 2024 r., sygn. akt II NSNc 282/23

SN uchylił zaskarżony nakaz zapłaty, uznając za zasadne zarzuty RF dotyczące braku analizy umowy pożyczki pod kątem abuzywności klauzul. SN podkreślił, że postępowanie nakazowe wobec konsumentów wymaga weryfikacji ważności i skuteczności umowy, szczególnie po wyeliminowaniu klauzul niedozwolonych. Brak takiej analizy narusza zasadę zaufania obywatela do państwa oraz pewności prawa.



Wyrok z dnia 24 października 2024 r., sygn. akt II NSNc 404/23

SN uchylił nakaz zapłaty wydany w elektronicznym postępowaniu upominawczym, podkreślając obowiązek sądu badania treści umów konsumenckich. W uzasadnieniu wyroku wskazał, że ograniczenie się wyłącznie do formalnej oceny pozwu narusza konstytucyjną zasadę ochrony konsumentów. SN przypomniał, że obowiązek ten wynika zarówno z art. 76 Konstytucji RP, jak i Dyrektywy 93/13.



Wyrok z dnia 23 października 2024 r., sygn. akt II NSNc 46/24

Sprawa dotyczyła kredytu powiązanego z walutą CHF, zawierającego niedozwolone klauzule umowne. SN uchylił zaskarżony wyrok w całości, przekazując sprawę do ponownego rozpoznania.



Wyrok z dnia 24 października 2024 r., sygn. akt II NSNc 45/24

SN wskazał na istotne uchybienia w analizie umowy kredytowej przez sąd niższej instancji. Zwrócił uwagę na brak jasnego określenia kosztów kredytu, w tym rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co naruszało art. 385<sup>1</sup> k.c. i art. 76 Konstytucji RP. Uchybienia te uzasadniały uchylenie nakazu zapłaty.



Wyrok z dnia 18 lipca 2024 r., sygn. akt II NSNc 87/24

SN uchylił wyrok sądu niższej instancji, wskazując na brak analizy abuzywności klauzul umowy kredytowej. SN podkreślił, że pominięcie tej analizy godzi w zasadę ochrony konsumentów i zasadę zaufania obywatela do państwa.

Odrzucone skargi nadzwyczajne:



Postanowienie z dnia 16 października 2024 r., sygn. akt II NSNc 505/23

Skarga nadzwyczajna została odrzucona z powodu braku zdolności sądowej pierwotnego powoda - zlikwidowanego funduszu inwestycyjnego, co stanowi negatywną przesłankę prowadzenia postępowania. Zdaniem SN to pierwotnemu powodowi pozwana ma zapłacić należność główną wraz z odsetkami i kosztami procesu. SN uznał, że brak strony powodowej uniemożliwia merytoryczne rozpoznanie skargi nadzwyczajnej.



Postanowienie z dnia 31 października 2024 r., sygn. akt II NSNc 419/23

SN odrzucił skargę nadzwyczajną, wskazując na brak uzasadnienia przesłanki ogólnej wynikającej z art. 89 § 1 u.SN. W opinii SN zarzuty ograniczały się do naruszeń konstytucyjnych i materialnoprawnych, nie odnosząc się do istoty demokratycznego państwa prawnego.

Oddalona skarga nadzwyczajna:



Wyrok z dnia 29 lutego 2024 r., sygn. akt II NSNc 336/23

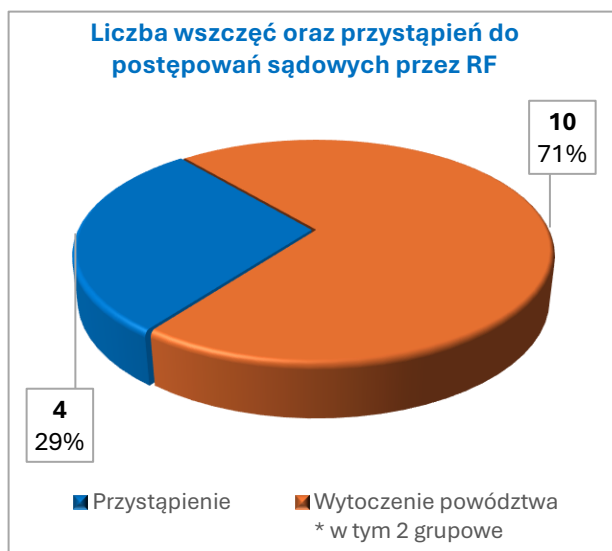
SN oddalił skargę nadzwyczajną w sprawie dotyczącej nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Kluczowe było ustalenie, czy użytkownik naruszył zasady bezpieczeństwa, tj. ustalenie w jaki sposób doszło do przetamania elektronicznych zabezpieczeń do rachunku powódki i pozyskania indywidualnego hasła i kodu dostępu do rachunku. Brak dostarczenia kluczowego dowodu – komputera – uniemożliwił rozstrzygnięcie sprawy na korzyść powódki.

#### 4.6. Wytaczanie powództw, przystępowanie do spraw sądowych, powództwa grupowe

W 2024 r. do RF wpłynęło 128 wniosków o wszczęcie postępowania sądowego i 85 o przystąpienie do toczącego się postępowania sądowego w sprawach indywidualnych (84) i postępowaniach grupowych (jedno).

Liczba wniosków tego rodzaju jest wyraźnie większa niż w 2023 r. – wówczas wpłynęło 72 wnioski o wszczęcie postępowania sądowego przez RF i 82 wnioski łącznie o przystąpienie do toczącego się postępowania sądowego w sprawach indywidualnych i postępowaniach grupowych.





Po przeprowadzeniu analizy pod kątem zasadności, RF przystąpił do czterech toczących się postępowań sądowych oraz wniósł dziesięć powództw, w tym osiem w sprawach indywidualnych i dwa w postępowaniu grupowym, z urzędu).

W pozostałych przypadkach RF za wystarczającą i uzasadnioną formę wsparcia klienta uznał - w zależności od okoliczności konkretnej sprawy - wydanie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd albo pouczenie o trybie i zasadach

składania wniosku o wydanie istotnego poglądu. Na dzień 31 grudnia 2024 r., osiem wniosków pozostawało na etapie dalszej, szczegółowej analizy eksperckiej, w tym pięć wniosków o wszczęcie postępowania sądowego i trzy wnioski o przystąpienie do toczącego się postępowania sądowego).

Sprawy, w których RF wniósł powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego albo przystąpił do toczącego się postępowania sądowego dotyczyły nieautoryzowanych transakcji płatniczych lub zawarcia na dane klientów umów pożyczek/kredytów (tzw. umowy „na klik”). Sformułowane roszczenia dotyczyły żądania zapłaty od banku, na rzecz klientów, kwot pieniężnych wypłaconych z rachunków bankowych prowadzonych na rzecz klientów wskutek nieautoryzowanych transakcji płatniczych lub ustalenia nieistnienia umowy pożyczki/kredytu. W sprawach, w których bank pobierał od klientów raty tytułem spłaty kwestionowanych przez nich umów pożyczek/kredytów, RF wystąpił nadto z roszczeniem o zwrot pobranych od klientów kwot oraz złożył wnioski o udzielenia zabezpieczenia roszczenia w postaci wstrzymania obowiązku spłaty zobowiązania do czasu prawomocnego zakończenia postępowania sądowego.

W trzech sprawach sądowych, w których RF wytoczył powództwo na rzecz klientów banków wnosząc o ustalenie nieistnienia stosunku prawnego wynikającego z umowy pożyczki/kredytu (tzw. kredyt na „klik”), sądy uwzględniły wnioski RF i udzieliły zabezpieczenia roszczenia poprzez unormowanie praw i obowiązków stron na czas trwania postępowania i wstrzymały obowiązek płatności bieżących rat pożyczek, kredytów przez klientów.

Również, w jednej ze spraw, do której RF przystąpił w celu wsparcia klienta banku, sąd uwzględnił wniosek RF i zabezpieczył roszczenia konsumenta wstrzymując obowiązek płatności rat kredytu na czas toczącego się postępowania. W niniejszej sprawie konsument wniósł o ustalenie nieistnienia umowy kredytu, zawartej w celu zakupu i montażu pompy ciepła.

W 2024 r. RF wniósł dwa pozwy w postępowaniu grupowym w charakterze reprezentanta grupy. Pierwsze z nich wniesione zostało na rzecz klientów Noble Securities Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie - nabywców obligacji podporządkowanych wyemitowanych przez Getin Noble Bank S.A.

Wniesionym pozwem grupowym RF domagał się ustalenia, że Spółka Akcyjna działająca jako firma inwestycyjna, ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną w związku z wykonywaniem czynności w jej imieniu i na jej rachunek przez Agentą Firmy Inwestycyjnej - Getin Noble Bank S.A., nabywcom obligacji podporządkowanych wyemitowanych przez Getin Noble Bank S.A. Szkodę klientów należy utożsamiać z wysokością utraconych środków, które zostały zainwestowane w obligacje.

RF zwrócił uwagę na szereg nieprawidłowości, w tym możliwe wykorzystanie szyldu banku i przymiotu instytucji zaufania publicznego oraz dotychczasowych relacji banku z jego klientami, do sprzedaży przedmiotowych obligacji. Getin Noble Bank S.A. realizujący funkcje agenta firmy inwestycyjnej Noble Securities S.A. podczas sprzedaży obligacji, zdaniem Rzecznika, świadczył usługę doradztwa inwestycyjnego na rzecz swoich klientów. Pracownicy banku rekomendowali zakup konkretnych obligacji, gwarantowali pewny zysk, porównywali zakup obligacji do inwestycji w lokatę, jak również nie przedstawiali alternatywnych inwestycji. Ponadto, jak wynikało z przedstawionego sądowni do oceny materiału, pracownicy banku marginalizowali kwestię ryzyka i nie informowali o możliwości utraty całego kapitału. Z okoliczności faktycznych sprawy wynika, że pracownicy banku pomimo znajomości sytuacji finansowej klientów oraz ich negatywnego nastawienia do ryzyka inwestycyjnego doprowadzili do nabycia przez nich obligacji. Zebrany materiał wskazuje, że procesowi sprzedaży mogły towarzyszyć również nieprawidłowości w postaci nierzetelnie wypełnianej dokumentacji przez pracowników banku, niewydawanie kopii wszystkich dokumentów, jak również presja czasu. Z okoliczności sprawy wynikało także, że klienci banku dokonywali zapisu na obligacje w placówkach banku i mogli nie zostać należycie oraz wyczerpująco poinformowani o produkcie, w tym o cesze i znaczeniu podporządkowania obligacji. Reasumując, przedstawiony produkt inwestycyjny w banku nie odpowiadał preferencjom i doświadczeniu klientów (misseling).

Kolejne powództwo dotyczyło klientów TF Banku AB S.A. w Szwecji działająca przez Oddział w Polsce w Gdańsku.

Wraz z pozwem RF złożył wniosek o zabezpieczenia powództwa. Istota sporu sprawy przedstawionej Sądowi Okręgowemu dotyczyła zakresu odpowiedzialności banku w przedmiocie udzielania kredytów wiązanych na zakup i montaż pomp ciepła oraz współpracy z pośrednikiem kredytowym.

RF zarzucił pozwanemu bankowi stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych wobec członków grupy i domagał się unieważnienia zawartych umów kredytowych. Nieuczciwe praktyki rynkowe stosowane przez bank wobec konsumentów – członków Grupy, mogły polegać na:

- a) dokonywaniu przez bank wypłat kredytów na konto pośrednika/sprzedawcy (według definicji zawartej w uzasadnieniu pozwu) bez uprzedniej weryfikacji, czy sprzedawca wydał towar

konsumentowi, pomimo zawarcia w treści wzorca umownego postanowienia, że kredyt zostanie wypłacony dopiero po otrzymaniu przez konsumenta towaru;

- b) braku udzielenia konsumentowi istotnych informacji, o tym że kredyt zostanie wypłacony sprzedawcy za pośrednictwem pośrednika, pomimo braku wydania towaru przez sprzedawcę;
- c) zawarciu w umowie postanowień, iż w sytuacji, gdy Sprzedawca nie wykonał lub nienależycie wykonał zobowiązanie wobec Kredytobiorcy, a żądanie przez Kredytobiorcę wykonania tego zobowiązania nie było skuteczne, Kredytobiorcy przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń o wykonanie tego zobowiązania od Banku. Odpowiedzialność Banku jest ograniczona do wysokości udzielonego Kredytobiorcy kredytu, pomimo iż bank nie miał zamiaru uznawać swojej odpowiedzialności w przypadku braku wykonania zobowiązania przez sprzedawcę;
- d) braku udzielenia konsumentowi przez pozwanego w odpowiedzi na reklamację, w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta, pełnego i rzetelnego pouczenia o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, zgodnie z art. 10 pkt 4 URF) tj. poprzez brak wskazania takiego podmiotu, przez co konsument w związku z prowadzeniem przez bank działalności gospodarczej na terytorium Polski w formie oddziału podmiotu zagranicznego nie mógł samodzielnie ustalić, w jaki sposób należy wskazać podmiot pozwany/odpowiedzialny w sprawie.

W dniu 27 listopada 2024 r. sąd okręgowy uwzględnił wniosek RF i udzielił zabezpieczenia jego roszczeń poprzez wstrzymanie obowiązku członków grupy (klientów pozwanego banku - kredytobiorców) do dokonywania spłat kredytów zawartych przez nich w okresie od dnia wydania niniejszego postanowienia do dnia uprawomocnienia się wyroku w sprawie.



### Zakończone postępowania sądowe przy udziale RF

Wartym wskazania jest, że w roku sprawozdawczym zakończyło się kilka postępowań sądowych, w których RF brał udział.

Sprawy zakończone prawomocnie, dotyczyły:

1. Nieautoryzowanych transakcji płatniczych oraz umów pożyczek zawartych na pozyskane dane klienta banku.

W ramach tego postępowania konsument, który padł ofiarą tzw. spoofingu telefonicznego, wniósł do sądu okręgowego powództwo. Wskazał w nim, iż skontaktował się z nim mężczyzna, podający się za pracownika departamentu bezpieczeństwa banku. Poinformował, że rozmowa jest nagrywana (analogicznie, jak to ma miejsce w przypadku standardowego połączenia z infolinią pozwanego), a następnie wskazał, że w bankowości internetowej klienta miały miejsce nietypowe aktywności. Mężczyzna najpierw ustalił, czy klient faktycznie zlecał takie czynności, a po potwierdzeniu przez niego, że zleceń takich z jego strony nie było, poinformował o rozpoczęciu procedury anulowania udzielonych pożyczek, której konsekwencją miał

być między innymi zwrot nienależnie wypłaconych mu kwot na rachunki depozytowe. W tym celu mężczyzna podający się za pracownika banku, nakazał klientowi, aby ten zainstalował aplikację Team Viewer Quick Support w celu ułatwienia komunikacji z zespołem IT, który miał zapobiec skutkom rzekomego ataku hakerskiego na konto bankowe klienta. W wyniku tego działania konsument utracił oszczędności życia oraz na jego dane osobowe zostały zaciągnięte umowy pożyczki. Z tego powodu konsument wniósł pozew o ustalenie nieistnienia stosunków prawnych tj. umów o pożyczki oraz o zasądzenie od banku na swoją rzecz określonej kwoty pieniężnej tytułem nienależnie pobranych rat kapitałowo-odsetkowych wynikających z ww. umów oraz kwoty pieniężnej tytułem nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Sąd Okręgowy uznał powództwo i uwzględnił, co do zasady, żądania konsumenta. Zdaniem sądu powyższe zdarzenie możliwe było z uwagi na nienależyte zabezpieczenie przez pozwanego bank dostarczonego powodowi systemu do internetowej obsługi rachunku bankowego. Bank nie zadbał o to, aby zbiór procedur wykorzystywany przez użytkownika do złożenia zlecenia płatniczego nie był dostępny dla osób trzecich. W tym zakresie sąd w pełni podzielił argumentację przedstawioną przez RF, że banki przy takim charakterze przestępczych działań podejmowanych przez osoby trzecie, mając świadomość stosowania przez sprawców tego typu procedurów i praktyk, stosują zbyt słabe zabezpieczenia uniemożliwiające zadbanie o bezpieczeństwo oferowanych swoim klientom usług.

2. Żądania przez bank od klientów zapłaty określonej kwoty pieniężnej tytułem wynagrodzenia za korzystanie z kapitału w związku z ustaleniem nieważności przedmiotowej umowy kredytu.

Sąd I instancji oddalił powództwo w zakresie roszczenia banku o wynagrodzenie za korzystanie z kapitału oraz sądową waloryzację udostępnionej kwoty kredytu, lecz zasądził kwotę na podstawie art. 405 k.c., uzasadniając to tym, iż zasądzona kwota stanowi wartość uzyskanej korzyści wyliczonej według zwaloryzowanej kwoty udostępnionego kapitału w oparciu o wskaźnik wzrostu towaru i usług (tzw. inflację) uzyskanej przez konsumentów w oparciu o art. 405 k.c.

Sąd Apelacyjny w Gdańsku wyrokiem z dnia 31 października 2024 r. zmienił zaskarżony wyrok w ten sposób, że oddalił powództwo banku w tym zakresie. W uzasadnieniu wyroku sąd wyjaśnił, że „niezasadnym było orzeczenie przez Sąd Okręgowy co do tego, iż roszczenie powoda o zwrot wartości korzyści jest usprawiedliwione. Sąd apelacyjny nie podziela tego stanowiska albowiem nie ma podstaw do formułowania tego typu roszczeń ani ich uwzględnienia”. Powyższe stanowisko sądu apelacyjnego znalazło poparcie przede wszystkim w wyroku TSUE z dnia 15 czerwca 2023 r. w sprawie C- 520/21. Wyrok ten potwierdził wydaną w tej sprawie opinię z dnia 16 lutego 2023 r. Rzecznika Generalnego TSUE, zgodnie z którą „w przypadku uznania, że umowa kredytu jest nieważna z powodu zawartych w niej przez bank nieuczciwych warunków umownych, bank nie ma prawa domagać się od konsumenta jakichkolwiek innych świadczeń poza zwrotem wypłaconego kapitału i zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie”.

3. Zapłaty określonej kwoty pieniężnej ze sprawy z powództwa banku przeciwko klientowi. Bank w przedmiotowej sprawie swoje roszczenia wywodził z umowy pożyczki, która została zawarta



w wyniku działań przestępczych osób trzecich (kredyt na „klik”). Sąd oddalił powództwo banku o zapłatę.

Wyroki nieprawomocne dotyczyły:

1. Ustalenia nieistnienia stosunku prawnego wynikającego z umowy pożyczki (kredyt na „klik”), (wyrok z dnia 29 marca 2024 r., sygn. akt I C 5/23).

RF wstąpił do sprawy, w której klient domagał się od banku ustalenia nieistnienia stosunku prawnego wynikającego z umowy pożyczki (kredyt na „klik”). Sprawa była znana Rzecznikowi na skutek wniosku klienta o przedstawienie sądowi oświadczenia zawierającego pogląd istotny dla sprawy. Z udostępnionych RF dokumentów i informacji wynikało, że w wyniku działań przestępczych osób trzecich, na skutek wprowadzenia klienta banku w błąd, doszło do zawarcia na jego dane pożyczki. Kwota pożyczki została wypłacona na rachunek bankowy klienta w momencie, w którym kontrolę nad tym rachunkiem w systemie bankowości elektronicznej sprawowała osoba nieuprawniona – oszust. Bezpośrednio po wypłacie kwoty pożyczki nastąpiły nieautoryzowane transakcje płatnicze z rachunku klienta na rachunek nieznanego mu osoby. Sąd przychylił się do argumentacji przedstawionej w piśmie procesowym RF i w wyroku ustalił nieistnienie spornej umowy pożyczki. Zdaniem sądu klient wykazał, że to nie on dokonał operacji na elektronicznym koncie bankowym, które skutkowały zawarciem umowy pożyczki, zaś osoby, które tego dokonały, nie miały od niego umocowania, by taką umowę zawrzeć. W ocenie sądu klient nie wyraził (nie uzewnętrzniał) woli zawarcia umowy pożyczki.

2. Zapłaty oznaczonej kwoty pieniężnej z tytułu nieautoryzowanej transakcji dokonanej z rachunku prowadzonego przez bank (wyrok z dnia 16 września 2024 r., sygn. akt XVI 1165/24).

RF wniósł powództwo w sprawie, w której klient (senior) domagał się od banku zapłaty oznaczonej kwoty pieniężnej z tytułu nieautoryzowanej transakcji dokonanej z rachunku prowadzonego przez bank na jego rzecz. Przed dokonaniem spornej transakcji klient prowadził rozmowę telefoniczną z osobą (rzekomym brokerem inwestycyjnym), która namówiła klienta do założenia platformy inwestycyjnej. Osoba ta nakłoniła klienta do zainstalowania aplikacji Team Viewer Quick Support służącej do zdalnej obsługi urządzenia, co miało być niezbędnym krokiem do rozpoczęcia inwestowania. Na skutek powyższego osoby trzecie uzyskały dostęp do telefonu klienta a także bankowości elektronicznej, co pozwoliło im na zlecenie spornej transakcji. Sąd w uzasadnieniu wyroku wskazał, że sporną transakcję należy uznać za nieautoryzowaną (doszło do niej na skutek działań przestępczych osób trzecich). Ponadto sąd podkreślił, że działaniu klienta nie można przypisać rażącego niedbalstwa, wziął również pod uwagę wiek klienta oraz brak doświadczenia w obsłudze urządzeń technicznych.

3. Zapłaty kilkudziesięciu tysięcy złotych, dochodzone przez bank od klienta jako roszczenia, z tytułu umowy pożyczki, która została zawarta w wyniku działań przestępczych osób trzecich (kredyt na „klik”) (wyrok z dnia 28 maja 2024 r., sygn. akt I C 189/23).

Klient padł ofiarą profesjonalnie przygotowanego przestępstwa w przestrzeni cybernetycznej, którego celem było w pierwszej kolejności pozyskanie danych uwierzytelniających, tj. login i hasło, a następnie ich przestępcze wykorzystanie bez jego zgody i wiedzy do zawarcia umowy pożyczki w bankowości elektronicznej i końcowo wyprowadzenie środków przez przestępców poprzez złożenie przez nich zleceń płatniczych. Bank pomimo powyższych okoliczności domagał się spłaty pożyczki. Wyrokiem z dnia 28 maja 2024 r. Sąd oddalił powództwo banku, który wniósł apelację.

4. Zapłaty kwoty ponad 100 000 zł tytułem zwrotu kwoty nieautoryzowanych transakcji skierowanej przez klienta przeciwko bankowi (wyrok z dnia 9 lutego 2024 r., sygn. akt I C 2601/22).

RF w celu wsparcia klienta w procesie z bankiem przystąpił do postępowania sądowego. Sąd okręgowy uwzględnił powództwo klienta podmiotu rynku finansowego i zasądził od banku na jego rzecz całą dochodzą pozew kwotę. Od powyższego wyroku bank złożył apelację. Termin rozprawy apelacyjnej nie został jeszcze wyznaczony.

#### **4.7. Wnioski o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy**

RF w 2024 r. nie skierował żadnego wniosku do SN o podjęcie uchwały mającej na celu rozstrzygnięcie istniejących w orzecznictwie sądów powszechnych rozbieżności w kwestiach bankowo-kapitałowych.

W 2024 r. nie zapadły również żadne uchwały SN z wniosku RF, które mogłyby wyjaśnić rozbieżności w wykładni przepisów prawa w materii sporów w obszarze rynku bankowo-kapitałowego.

#### **4.8. Uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego na rynku bankowym i kapitałowym**

##### **4.8.1. Zagadnienia najczęściej powtarzające się w zakresie ustawy o usługach płatniczych dotyczyły nieautoryzowanych transakcji płatniczych**

Analiza spraw wpływających do RF wskazuje, że najczęstszą podstawą skarg klientów zgłaszających problemy na gruncie ustawy o usługach płatniczych są spory związane z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi.

- **Odmowa realizacji obowiązkowej procedury zwrotu środków przez dostawców usług płatniczych (banki), o której mowa w art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych stanowił głównym problemem.**

Przepis prawny wyraźnie wskazuje na obowiązek bezwarunkowego zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatnikowi jaki spoczywa na dostawcy usług płatniczych. Zwrot powinien nastąpić nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia (tzw. termin D+1). W sprawach dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych zidentyfikowano m.in. następujące zagadnienia:

- **Informowanie organów powołanych do ścigania przestępstw**

Zgodnie z treścią art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych wyjątkiem od zasady zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie D+1 jest sytuacja, gdy dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo po stronie płatnika i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. Poinformowanie o oszustwie powinno obejmować zgłoszenie dotyczące oszustwa płatnika (próbę wyłudzenia), a nie oszustwa dokonanego przez inne osoby niż płatnik. Innymi słowy chodzi o sytuacje, w której to płatnik jest beneficjentem dokonanej transakcji płatniczej zgłaszając ją jednocześnie dostawcy usług płatniczych jako dokonaną na swoją szkodę. Banki argumentują, że po dokonaniu przez nie zgłoszenia oszustwa przez osoby inne niż płatnicy, nie są zobowiązane do zwrotu środków w terminie D+1. Zgłoszenie oszustwa dokonanego przez osoby inne niż płatnik nie może stanowić okoliczności zwalniającej banki z obowiązku zwrotu środków w terminie D+1.

- **Niestosowanie silnego uwierzytelnienia mimo ustawowego obowiązku**

Niektóre transakcje płatnicze były realizowane bez silnego uwierzytelnienia.

Artykuł 32i ustawy o usługach płatniczych wskazuje, na przypadki w których dostawca usług płatniczych ma obowiązek stosowania silnego uwierzytelniania użytkownika, w tym określa, kiedy silne uwierzytelnianie użytkownika powinno obejmować elementy, które dynamicznie łączą transakcję płatniczą z określoną kwotą transakcji oraz określonym odbiorcą. Artykuł ten nakłada również na dostawcę usług płatniczych obowiązek stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa w celu ochrony integralności i poufności indywidualnych danych uwierzytelniających (ust. 3). Wspomniany artykuł jak i pozostałe przepisy zawarte w dziale IIa ustawy o usługach płatniczych regulującym bezpieczeństwo świadczenia usług płatniczych, został dodany do ustawy na mocy art. 1 Zmianie ustawy o usługach płatniczych, która weszła w życie 20.6.2018 r. i miała na celu przede wszystkim dostosowanie krajowych regulacji dotyczących sposobu świadczenia usług płatniczych do postanowień dyrektywy PSD2. Przepis stanowi implementację do prawa polskiego art. 97 PSD2.

Uwierzytelnienie oznacza procedurę, która umożliwia weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego. Aby transakcję płatniczą można było uznać za silnie uwierzytelnioną, potrzeba weryfikacji co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

- wiedzy o czymś, co wie wyłącznie użytkownik (np. hasło),
- posiadania czegoś, co posiada wyłącznie użytkownik (np. urządzenie zarejestrowane wcześniej przez jednorazowe hasło),
- cechy charakterystycznej dla użytkownika (np. linie papilarne, geometria twarzy).

Tymczasem banki jako jeden z dwóch elementów silnego uwierzytelnienia uznają dane nadrukowane na karcie, które zgodnie z *Opinią Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego z dnia 21 czerwca 2019 r.*, nie mogą stanowić elementu silnego uwierzytelnienia. Jako elementy silnego uwierzytelnienia wielu transakcji dokonanych z użyciem danych karty płatniczej, banki wymieniają element wiedzy (np. kod PIN) oraz

element posiadania karty płatniczej, potwierdzony przez wskazanie danych nadrukowanych na fizycznym nośniku (tj. dane użytkownika, numer karty płatniczej, data ważności instrumentu płatniczego oraz kod CVV/CVC). Jeśli wszystkie te dane znajdują się na fizycznym nośniku instrumentu płatniczego jakim jest karta, to zgodnie z przywołaną Opinią nie można ich uznać za element należący do kategorii posiadania czegoś, co posiada wyłącznie użytkownik. Tym samym takiej transakcji nie można uznać za silnie uwierzytelnioną, gdyż przy jej dokonaniu wykorzystano tylko jeden element uwierzytelnienia.

- **Brak możliwości stałego zgłaszania nieautoryzowanych transakcji**

W niektórych przypadkach banki nie zapewniały klientom stałego dostępu do środków komunikacji, które umożliwiają zgłoszenie nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu. Infolinia jednego z podmiotów przeznaczona do zgłaszania oszustw, w tym nieautoryzowanych transakcji płatniczych, działała tylko w dni robocze, w ograniczonych godzinach. Odnotowano także sytuacje, w których czas oczekiwania na infolinii był zbyt długi by uznać, że banki umożliwiły dokonanie zgłoszenia w czasie zapewniającym skuteczną ochronę środków na rachunku. Dokonanie transakcji nieautoryzowanych przez osoby nieuprawnione jest kwestią minut, wobec tego obsługa klienta i finalna blokada kanałów dostępu do rachunku powinna być niezwłoczna. W opinii Rzecznika Finansowego nie sposób uznać by infolinia wymagająca kilkunastominutowego oczekiwania na połączenie stanowiła skuteczną formę ochrony środków klientów. Ewentualnym rozwiązaniem problemu długiego oczekiwania na infolinii byłoby udostępnienie klientom możliwości blokady wszystkich kanałów dostępu do rachunku z poziomu bankowości elektronicznej. Taka procedura mogłaby ochronić środki klientów w niektórych sprawach. Niektóre z banków wskazują, że infolinia służy jedynie do blokady karty płatniczej, co może stanowić utrudnienie ochrony środków na rachunku, w sytuacji gdy osoby nieuprawnione mają dostęp do bankowości mobilnej czy internetowej.

- **Powolywanie się na rażące niedbalstwo klienta**

Banki powoływały się na naruszenie obowiązków klienta stanowiące rażące niedbalstwo w sprawach, w których badanie rażącego niedbalstwa klienta powinno być wyłączone. Przepisy art. 46 ust. 4-5 ustawy o usługach płatniczych stanowią przesłanki odpowiedzialności banku za nieautoryzowane transakcje płatnicze. Dotyczy to sytuacji, gdy transakcji dokonano po zgłoszeniu, gdy dostawca nie wymagał silnego uwierzytelnienia oraz gdy dostawca nie zapewnił odpowiednich środków umożliwiających dokonanie w każdym czasie zgłoszenia. Wystąpienie tych okoliczności skutkuje pełną odpowiedzialnością banku za nieautoryzowane transakcje, a ewentualne rażące niedbalstwo płatnika staje się irrelevantne dla sprawy. Odpowiedzialność płatnika, w przedmiotowych okolicznościach, może mieć miejsce jedynie w przypadku umyślnego doprowadzenia przez niego do nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Wobec tego, w przypadku wystąpienia powyższych okoliczności, ewentualne rażące niedbalstwo klienta nie może być powodem odmowy zwrotu środków.

- **Portfele cyfrowe, a silne uwierzytelnienie**

Osoby nieuprawnione coraz częściej wykorzystują możliwość tokenizacji instrumentu płatniczego w celu dokonania oszustwa. Dodanie karty do portfela cyfrowego (jej tokenizacja) wymaga znajomości danych karty oraz kodu SMS/IVR. Dodanie karty do portfela cyfrowego powinno być dokonane przy zachowaniu silnego uwierzytelnienia. Jak już wskazano, dane karty, jeśli są nadrukowane na jej fizycznym nośniku, nie mogą stanowić elementu silnego uwierzytelnienia. Banki często nie są w stanie wykazać jakie elementy silnego uwierzytelnienia wykorzystano podczas konkretnej płatności, dane te są w posiadaniu dostawcy portfela cyfrowego i co do zasady, nie są udostępniane bankom.

- **Przesyłanie danych uwierzytelniających za pomocą Kodu BLIK**

Ze zgłoszonych do Rzecznika spraw wynika, że banki nie brały odpowiedzialności za przekazanie danych uwierzytelniających w przypadkach nieautoryzowanych transakcji płatniczych dokonanych za pomocą Kodu BLIK. Bank ponosi ryzyko związane z wysyłaniem płatnikowi instrumentu płatniczego lub indywidualnych danych uwierzytelniających. Zgodnie z *Regulaminem Systemu Płatności Mobilnych BLIK*, Kod BLIK stanowi dane uwierzytelniające. W przypadkach, gdy doszło do kradzieży aplikacji bankowej, bank de facto przekazywał indywidualne dane uwierzytelniające do osób nieuprawnionych. Odpowiedzialność banku za wystanie indywidualnych danych uwierzytelniających oparta jest na zasadzie ryzyka, a nie na zasadzie winy. Stąd Bank nie może uwolnić się od odpowiedzialności finansowej wobec użytkownika bankowości elektronicznej wykazując, że dochował staranności w zabezpieczeniu systemu bankowego, lecz musiałby udowodnić dalej idące okoliczności, które obciążałyby użytkownika.

- **Niewycofywanie zleceń płatniczych przed zamknięciem sesji rozliczeniowej**

Część nieautoryzowanych transakcji płatniczych została wykonana przez system płatności Elixir. Zgodnie z *Regulaminem Systemu Elixir* dopiero z chwilą zamknięcia wejścia na dany przebieg rozliczeniowy, zleceń płatniczych nie można wycofać z rozliczeń (stają się nieodwołalne). Tymczasem banki poinformowane o nieautoryzowanych transakcjach płatniczych, nie wycofują zleceń płatniczych przed zamknięciem wejścia na dany etap rozliczeniowy. Banki mając możliwość wycofania transakcji, nie korzystają z tej możliwości. Praktyka dotyczy transakcji wewnątrz jednego banku, jak i pomiędzy różnymi bankami.

#### **4.8.2 Kredyt konsumencki – sankcja kredytu darmowego**

W drugiej połowie 2024 r. RF odnotował nagły i niespodziewanie wysoki wzrost wniosków w zakresie kredytu konsumenckiego dotyczących skorzystania z sankcji kredytu darmowego. Wzrost się pojawił, chociaż roszczenia są oparte na dotychczasowych przepisach, nie wykształciła się nowa linia orzecznicza ani nie pojawiły nowe produkty kredytowe.

Sankcja kredytu darmowego stanowi rodzaj sankcji - która pełni funkcję egzekwującą i zapobiegawczą (jak np. obowiązek zapłaty odszkodowania za nienależyte wykonanie zobowiązania) za naruszenie przez kredytodawcę ściśle określonych przepisów ustawy o kredycie konsumenckim. Naruszenia te można

podzielić na związane z naruszeniem obowiązków informacyjnych przez kredytodawcę oraz związane z nadmiernym obciążeniem finansowym konsumenta. Dla zastosowania sankcji kredytu darmowego konieczne są do spełnienia dwa warunki tj.: naruszenie przez kredytodawcę przepisów enumeratywnie wymienionych w art. 45 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim oraz skuteczne złożenie przez konsumenta pisemnego oświadczenia kredytodawcy, w którym konsument oświadcza, że korzysta z sankcji kredytu darmowego. W rezultacie konsument zwraca kredyt bez odsetek i innych kosztów kredytu w terminie i w sposób ustalony w umowie.

Kredytodawcy często wskazują na konieczność uwzględnienia zasad proporcjonalności w stosowaniu sankcji kredytu darmowego. Podnoszone są zastrzeżenia, iż z tej sankcji konsument może skorzystać jedynie w sytuacji naruszenia (niedoboru) informacji niezbędnych do powzięcia decyzji i porównania ofert. W przypadku sankcji kredytu darmowego nie ma jednak znaczenia zakres lub istotność naruszenia ani jego wpływ na interesy konsumenta, jeżeli naruszenie to może podważyć możliwość oceny przez konsumenta zakresu jego zobowiązania. Kredytodawca odpowiada za naruszenie umyślne lub niedochowanie należytej staranności przy wykonywaniu swoich obowiązków (art. 355 § 1 kodeksu cywilnego). Przy ocenie tej kwestii, uwzględnia się podwyższony stopień staranności, jaki jest wymagany od kredytodawcy w zakresie prowadzonej przez niego działalności (art. 355 § 2 kodeksu cywilnego). Sankcja kredytu darmowego powstaje, gdy naruszenie obowiązku jest wynikiem postępowania samego kredytodawcy lub osoby, która działa na jego rzecz (pracownika, pośrednika kredytowego itd.).

Analizując wnioski wpływające w roku sprawozdawczym RF zaobserwował praktykę polegającą na tym, że podmioty rynku finansowego kwestionowały złożone przez klientów oświadczenia o skorzystaniu z sankcji kredytu darmowego uzasadniając to wygaśnięciem tego prawa. Kredytodawcy wskazywali, że termin roczny należy liczyć co do zasady od dnia wypłaty kredytu konsumenckiego. Przepis art. 45 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim wskazuje, że uprawnienie do złożenia oświadczenia o skorzystaniu z sankcji kredytu darmowego wygasa po upływie roku od dnia wykonania umowy. Natomiast z wykonaniem umowy mamy do czynienia dopiero w sytuacji, w której obie strony wywiążą się z ciążących na nich obowiązków. W praktyce, najczęściej będzie to dzień spłaty kredytu przez konsumenta. Zatem dopiero od tego momentu zaczyna biec roczny termin, o którym mowa w tym przepisie.

### **4.8.3 Kredyt hipoteczny – wakacje kredytowe**

W 2024 r. RF odnotował, że nie wszystkie podmioty w dalszym ciągu prawidłowo realizują zawieszenie konsumentom spłaty kredytu hipotecznego (tzw. „wakacje kredytowe”) na podstawie art. 73–75 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (Dz.U. z 2022 r. poz. 1488) polegające w szczególności na prawidłowym ustalaniu rat kapitałowo-odsetkowych bezpośrednio po skorzystaniu przez kredytobiorcę z tzw. wakacji kredytowych.

Z analizy postępowań reklamacyjnych wynika, że niejednokrotnie bank błędnie dokonywał wyliczenia raty kredytu po skorzystaniu przez klienta z tzw. „wakacji kredytowych”, doliczając do kolejnej raty odsetki

naliczone za miesiąc korzystania z ww. zawieszenia spłaty kredytu. Przykładowo, gdy klienci składali wnioski w trakcie miesiąca, np. 20 dnia miesiąca, wówczas bank naliczał odsetki od 1 do 19 dnia miesiąca i doliczał je do następnej raty powodując, że jej wysokość była znacznie wyższa niż poprzednich oraz składała się jedynie z odsetek. Taka sytuacja prowadziła do dokonania przez bank dodatkowych obciążeń finansowych swoich klientów, pomimo jednoznacznego brzmienia postanowień ustawy o wakacjach kredytowych. W rezultacie tzw. „wakacje kredytowe” dla klientów banku były zdecydowanie niekorzystne – poza dodatkowymi obciążeniami finansowymi spowodowały także nieuzasadnione wydłużenie okresu kredytowania o okres znacznie dłuższy niż korzystanie z ww. zawieszenia spłaty kredytu. W opinii Rzecznika Finansowego po skorzystaniu przez klienta z tzw. „wakacji kredytowych”, kolejno przypadająca wysokość raty kapitałowo-odsetkowej po ww. zawieszeniu, powinna być obliczana w sposób następujący: jako suma odsetek za liczbę dni danego okresu rozliczeniowego, tj. od dnia spłaty ostatniej raty kredytu do dnia wymagalności raty plus spłata kapitału za dany miesiąc. Zgodnie ze standardową umową kredytu, raty kredytów są ratami kapitałowo-odsetkowymi, zatem naliczanie raty jako jedynie odsetkowej może być uznane jako naruszenie postanowień zawartych umów. Rata przypadająca za okres po skorzystaniu z tzw. „wakacji kredytowych” powinna odpowiadać wysokością raty zawieszanej. Zmiana wysokości raty w tym okresie dopuszczalna jest jedynie na skutek modyfikacji wskaźnika WIBOR, jeśli w tym okresie taka sytuacja miała miejsce.



# 5

## RYNEK UBEZPIECZENIOWY I EMERYTALNY



Rzecznik  
Finansowy

## 5. Rynek Ubezpieczeniowo - Emerytalny

### 5.1 Interwencje

W 2024 r. do RF wpłynęło 10 302 wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki rynku ubezpieczeniowo – emerytalnego. W porównaniu do 2023 r. jest to 996 wniosków więcej (10,7%). Ponadto, w 2024 r. RF kontynuował działania w zakresie 1 853 spraw pozostałych do rozpatrzenia z 2023 r.

Większość wniosków dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń gospodarczych (99,8%, 10 281 wniosków). Wniosków w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki zabezpieczenia emerytalnego wpłynęło tylko 21 (0,2%).

Na wstępie warto przypomnieć, że zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej<sup>39</sup>, zakłady ubezpieczeń dzielą się według rodzajów ryzyka na dwa działy:

**Dział I** – Ubezpieczenia na Życie, który obejmuje:

- ubezpieczenia na życie – czyli ubezpieczenia od ryzyka śmierci,
- ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (U FK),
- ubezpieczenia posagowe i zaopatrzenia dzieci,
- ubezpieczenia rentowe,
- ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe, jeżeli uzupełniają ubezpieczenia wymienione powyżej;

**Dział II** - Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe.

W zakresie Działu II są pozostałe ubezpieczenia takie jak na przykład:

- ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe,
- ubezpieczenia komunikacyjne (OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, Auto-Casco, assistance komunikacyjne),
- Casco pojazdów szynowych, Casco statków powietrznych, ubezpieczenia żeglugi morskiej i śródlądowej,
- ubezpieczenia mienia obejmujące szkody spowodowane przez żywioły (ogień, eksplozję, burzę, obsunięcia ziemi i tąpnięcia, inne żywioły), ubezpieczenia pozostałych szkód rzeczowych, wywołanych przez grad lub mróz oraz inne przyczyny (jak np. kradzież),
- ubezpieczenia kredytu, ubezpieczenia ryzyk finansowych,
- wszelkie ubezpieczenia OC,
- ubezpieczenia turystyczne.

---

<sup>39</sup> t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 838 z późn. zm.

Nazwy Dział I i Dział II będą używane w dalszej części sprawozdania.

Wniosków z zakresu Działu I odnotowano łącznie 1 870 (18,2%) a z zakresu Działu II - 8 324 (80,8%). Ponadto odnotowano 36 spraw, w których klienci zwracali się o podjęcie interwencji względem pośredników ubezpieczeniowych (0,3%). W 51 sprawach (0,5%) wnioskodawcy nie wskazali podmiotu rynku finansowego oraz rodzaju umowy ubezpieczenia, w ramach którego dochodzili roszczeń.

Tabela 21: Liczba wniosków o podjęcie interwencji w zakresie rynku: ubezpieczeniowego i emerytalnego w 2024 r.

Wnioski	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>10 302</b>	<b>100%</b>
Rynek ubezpieczeniowy, w tym:	10 281	99,8%
Dział I – Ubezpieczenia na życie	1 870	18,2%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	8 324	80,8%
Pośrednicy ubezpieczeniowi	36	0,3%
Brak danych	51	0,5%
Rynek emerytalny	21	0,2%

Zdecydowaną większość wniosków złożyli klienci działając samodzielnie (8 658 wniosków, 84,0%). Wnioski wpływały też za pośrednictwem pełnomocników (1 544 wnioski, 14,7%) i innych podmiotów (130 wniosków, 1,3%).



Szczegółowe dane przedstawiające źródło wpływu wniosków przedstawia tabela poniżej.

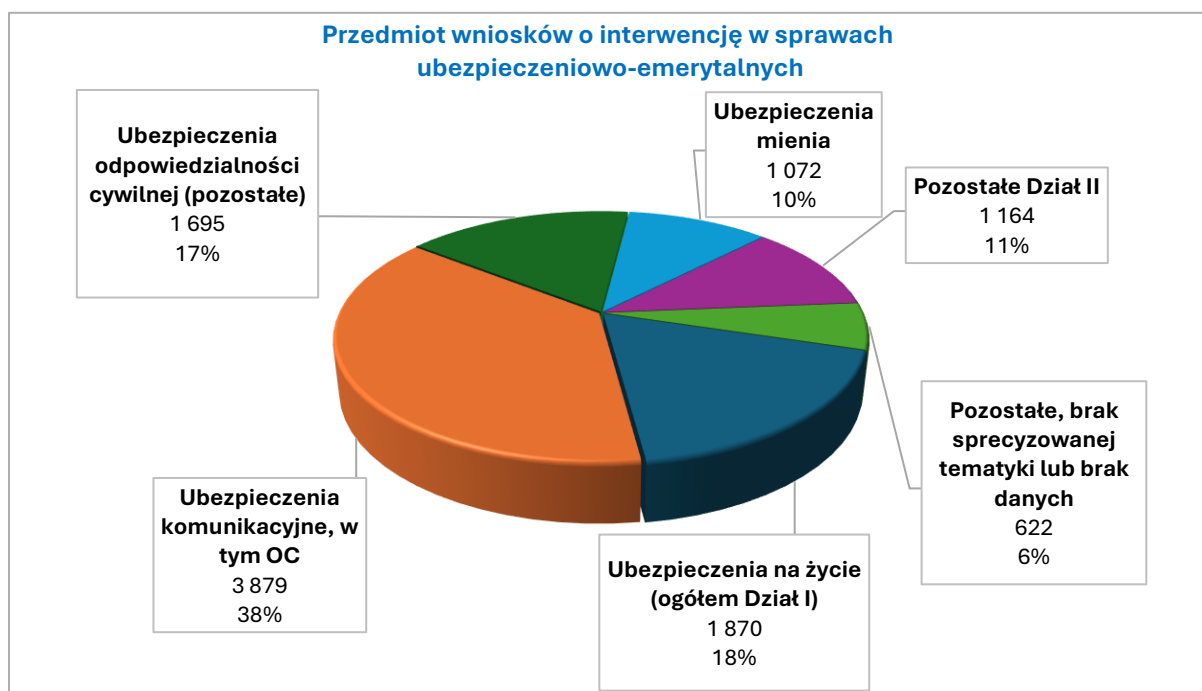
Tabela 22: Źródło wpływu wniosków o interwencję z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r.

Wpływ wniosków	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>10 302</b>	<b>100,00%</b>
Bezpośrednio od wnioskodawców	8 658	84,00%
Za pośrednictwem:	1 644	16,00%

pełnomocników (ogółem),	1 514	14,70%
innych podmiotów (ogółem):	130	1,30%
- Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw	21	0,20%
- Biura Rzecznika Praw Obywatelskich	8	0,10%
- Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego	1	Poniżej 0,01%
- Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych	1	Poniżej 0,01%
- Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów	92	0,90%
- Innych instytucji	7	0,10%

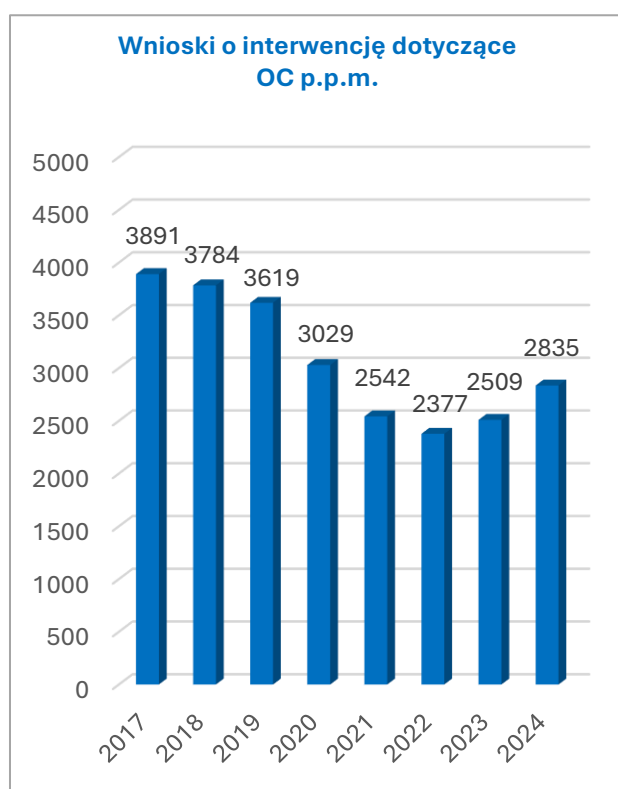
Podobnie jak w latach poprzednich, najliczniejsze grupy wniosków to:

- ubezpieczenia komunikacyjne, w tym: OC komunikacyjne, Auto-Casco i Assistance komunikacyjne;
- ubezpieczenia na życie (Dział I łącznie);
- pozostałe ubezpieczenia OC (inne niż obowiązkowe OC komunikacyjne);
- ubezpieczenia mienia, w tym ubezpieczenia domów i mieszkań;
- ubezpieczenia elektroniki RTV/AGD;
- ubezpieczenia turystyczne;
- ubezpieczenia rolne.



Szeroko pojęte **ubezpieczenia komunikacyjne** stanowią od wielu lat najczęstszy przedmiot wniosków o porady telefoniczne i mailowe, jak również najliczniejszą grupę wniosków o podjęcie tzw. interwencji w sprawach ubezpieczeniowych. Wynika to po części z faktu, że ubezpieczenia te są jednym z najbardziej powszechnych rodzajów ubezpieczeń w Polsce.

Podobnie jak w poprzednich latach, w 2024 r. w tej grupie najwięcej wystąpień o podjęcie interwencji dotyczyło ubezpieczenia obowiązkowego OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC p.p.m.) – 2 835 wniosków (27,5% wniosków ogółem). Po okresie spadku w latach 2017–2022, liczba wniosków tego rodzaju z powrotem zaczęła wzrastać – z poziomu 2 509 (27,0%) spraw w 2023 r. do 2 835 (27,5%) w roku 2024.



Wnioskodawcy w zakresie tej grupy ubezpieczeń skarżyli się przede wszystkim na: całkowitą (549 przypadków) lub częściową (1 353 przypadki) odmowę uznania roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie, a także na sposób prowadzenia postępowań likwidacyjnych, w tym ich opieszale prowadzenie (246 przypadków) 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, w związku z zaniżeniem wartości pojazdu w stanie sprzed szkody przy jednoczesnym zawyżeniu kosztów naprawy, a także zawyżeniu wartości wraku (pozostałości).

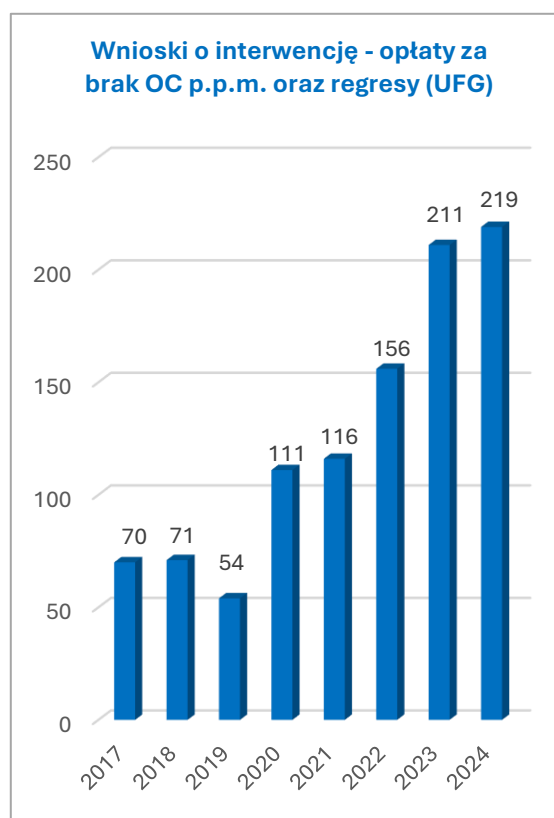
Podobnie jak w poprzednich latach, zgłaszane problemy dotyczyły również m.in. zaniżania odszkodowania z tytułu najmu pojazdu zastępczego, nieuwzględniania w kwocie wypłacanych odszkodowań utraty wartości handlowej pojazdu, kosztów związanych z holowaniem i parkowaniem pojazdu, prawa osoby poszkodowanej 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 robocizogodziny.

Przy dochodzeniu roszczeń ze szkód na osobie w ramach obowiązkowego ubezpieczenia OC sprawcy szkody, do najczęściej pojawiających się problemów należy zaliczyć zaniżanie przyznawanych świadczeń oraz pomijanie czynników wpływających na adekwatne (zgodne z wytycznymi płynącymi z judykatury) miarkowanie wysokości zadośćuczynienia za doznaną krzywdę.

Drugą najliczniejszą grupę spraw w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych stanowiły wnioski odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 603 wnioski (5,9%). W porównaniu do roku poprzedniego wniosków tego typu wpłynęło o 166 więcej. Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania oraz właściwej, z poszanowaniem interesów klienta, interpretacji ogólnych warunków ubezpieczenia dotyczących zakresu odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela.

Trzecią pozycję w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajęły wnioski dotyczące działalności Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (dalej: UFG) – łącznie 237 wniosków (2,3%).

UFG wypłaca odszkodowania w przypadkach przewidzianych w ustawie<sup>40</sup>, jeżeli sprawca szkody nie zawarł umowy ubezpieczenia OC p.p.m. lub nie został on ustalony. Tylko 18 wniosków dotyczących działalności UFG (0,2%) dotyczyło jednak kwestii odmowy uznania w całości lub w części roszczeń odszkodowawczych zgłoszonych do tego funduszu. Zdecydowana większość - 219 wniosków (2,1% wniosków ogółem) - dotyczyła opłat nakładanych na klientów tytułem niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. oraz roszczeń regresowych dochodzonych przez Fundusz. Liczba wniosków związanych z działalnością UFG w sprawach dotyczących nakładanych kar i roszczeń regresowych UFG w ostatnich latach znacząco wzrosła. W porównaniu do roku poprzedniego odnotowano niewielki wzrost w tej grupie spraw (o 8 spraw).



Trzeba zaznaczyć, że RF nie ma ustawowych kompetencji do prowadzenia czynności interwencyjnych w sprawach kar i regresów dochodzonych przez UFG. Osoba, na którą UFG nałożył opłatę za niedopełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego lub względem której dochodzi regresu wypłaconego świadczenia nie jest „klientem podmiotu rynku finansowego” w rozumieniu ustawy<sup>41</sup>. Oznacza to, że sprawa tego rodzaju jest poza zakresem ustawowych kompetencji RF. Tam, gdzie było to możliwe, RF starał się jednak pomagać wnioskodawcom w tych sprawach. Zwracaliśmy się o wyjaśnienia do zakładów ubezpieczeń co do spornych kwestii dotyczących zawarcia umowy - czy i kiedy

<sup>40</sup> Art. 98 ust. 1 pkt 1, 2 i 3 ppkt a) i b) ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2500 z późn. zm.). UFG wypłaca także odszkodowania jeżeli rolnik nie był ubezpieczony obowiązkowym ubezpieczeniem OC rolników - zob. art. 98 ust. 1 pkt 3 ppkt c) UFG.

<sup>41</sup> w rozumieniu definicji zawartej w art. 2 pkt 1) URF.

do zawarcia umowy jednak doszło. Miało to na celu wyjaśnienie, czy UFG mimo wszystko nie powinien umorzyć opłaty jako niezasadnej.

Czwarte miejsce w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajmowały wnioski dotyczące roszczeń regresowych kierowanych przez zakłady ubezpieczeń do klientów - 103 wnioski (1,0%) Najlichniesza grupa spraw dotyczyła sytuacji, w których kierującemu pojazdem stawiano zarzut zbiegnięcia z miejsca zdarzenia. W porównaniu do roku poprzedniego liczba spraw w tej grupie skarg wzrosła o 24 wnioski.

Jeżeli chodzi o sprawy z zakresu **ubezpieczeń Działu I (ubezpieczenia na życie)** – w 2024 r. było to łącznie 1 870 wniosków (18,2%). W porównaniu do roku poprzedniego, odnotowano ich o 228 mniej.

Najwięcej wniosków tego rodzaju dotyczyło ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 1 374 wnioski (13,4%). Wniosków dotyczących umów ubezpieczenia na życie było 396 (3,9%).

Najczęściej podnoszone problemy dotyczące ubezpieczeń Działu I dotyczyły:

- odmowy uznania odpowiedzialności (m.in. z uwagi na pozostawanie zdarzenia poza zakresem odpowiedzialności lub też na skutek zaistnienia okoliczności wyłączających odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń),
- sporu o wysokość świadczenia – w tej grupie mieściły się zarówno zarzuty dotyczące zaniżenia procentowego uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia,
- opieszałości w prowadzonym postępowaniu likwidacyjnym.

Kolejną, wyróżniającą się pod względem liczby wniosków grupę spraw stanowiły te odnoszące się do pozostałych **ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej**. Grupa ta obejmuje umowy ubezpieczenia OC – zarówno obowiązkowe jak i dobrowolne – inne niż OC komunikacyjne i OC rolników. W tym obszarze wpłynęło 1 695 wniosków (16,5%). W porównaniu do 2023 roku, w 2024 r. odnotowano 329 wniosków więcej. Najwięcej spraw tego rodzaju dotyczyło:

- ubezpieczenia OC z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej - 586 wniosków (5,7%),
- OC zarządcy drogi - 525 wniosków (5,1%),
- OC zarządcy nieruchomości - 247 wniosków (2,4%),
- OC w życiu prywatnym - 163 wnioski (1,6%).

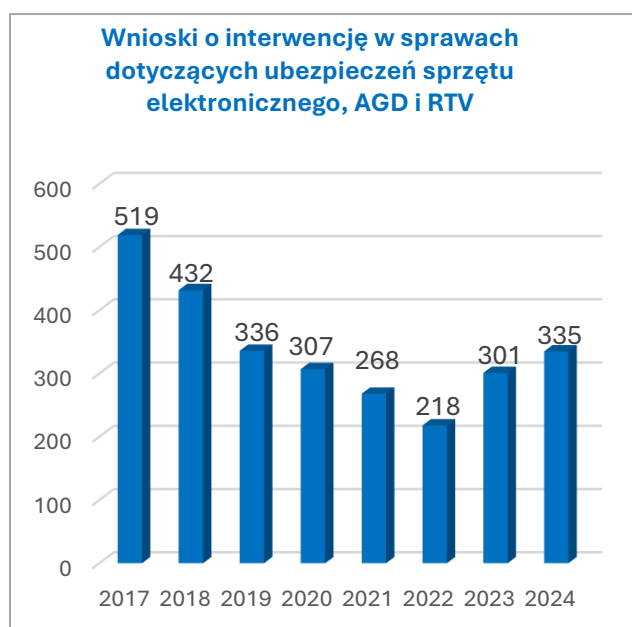
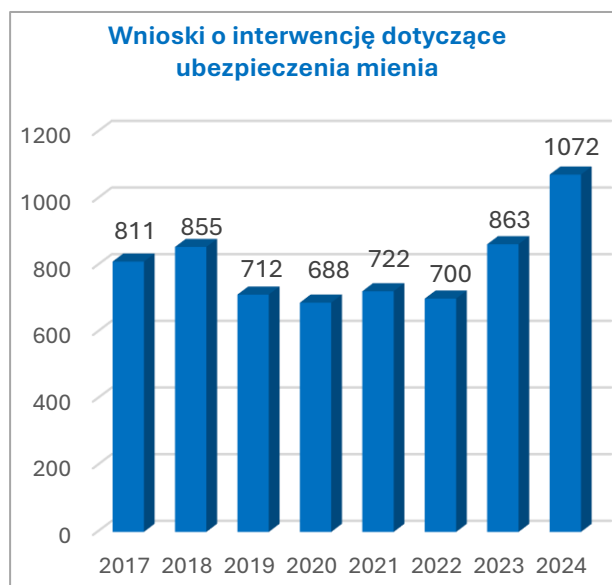
Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły odmowy wypłaty odszkodowania, ustalania odszkodowania w wysokości nieadekwatnej do rozmiaru szkody, a także kwestii związanych z interpretacją zakresu odpowiedzialności i będącą tego konsekwencją odmową uznania roszczenia. W ubezpieczeniach OC (ogólnych, zawodowych, z tytułu prowadzenia działalności) problem odmowy wypłaty odszkodowania wynika często ze stanowiska ubezpieczyciela, zgodnie z którym brak jest podstaw do przypisania ubezpieczonemu winy albo nie wykazano adekwatnego związku przyczynowo-skutkowego pomiędzy działaniem albo zaniechaniem ubezpieczonego a szkodą.



W okresie sprawozdawczym wysoką pozycję w zakresie liczebności stanowiły wnioski odnoszące się do **ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych** – 1 072 (10,4%). W porównaniu do ubiegłego roku odnotowano istotny wzrost tych spraw - o 209 wniosków (wzrost o 24,2%).

Najczęściej sprawy tego rodzaju odnosiły się do problemów z ubezpieczeniami mienia osób fizycznych – 972 wnioski (9,4%) oraz ubezpieczeniami mienia przedsiębiorców – 69 wniosków (0,7%). W tej grupie odnotowano także sprawy związane z powodzią z września 2024 r. Sprawy te były procedowane priorytetowo, w przyspieszonym trybie.

Podobnie jak w latach poprzednich, wnioski klientów dotyczące ubezpieczeń mienia najczęściej odnosiły się do szkód wywołanych zalaniem, pożarem i kradzieżą. Podnoszone zarzuty dotyczyły przede wszystkim nieprawidłowości w ustalaniu wysokości szkody, a także kwestii związanych z interpretacją zakresu odpowiedzialności i będącą tego konsekwencją, odmową uznania odpowiedzialności za szkodę. Warto zauważyć, że liczba interwencji z tego obszaru ubezpieczeń w ostatnim czasie znacząco wzrosła.



W 2024 roku do RF wpłynęło 335 wniosków (3,2%) dotyczących **ubezpieczenia sprzętu elektronicznego** (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, aparaty fotograficzne oraz inne urządzenia). W porównaniu z ubiegłym rokiem odnotowano wzrost w tej grupie spraw o 34 wnioski (wzrost o 11,3%).

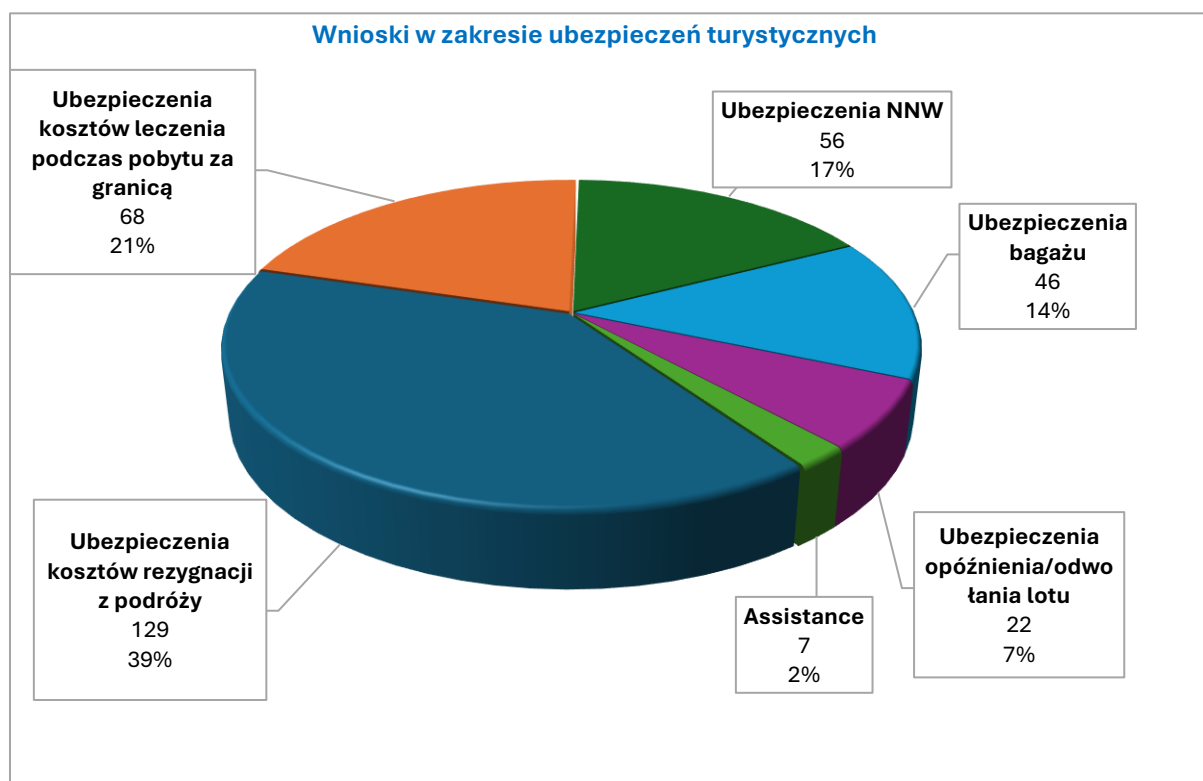
Podobnie jak w latach ubiegłych, najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły odmowy uznania roszczenia z tego powodu, że szkoda nie jest następstwem wypadku ubezpieczeniowego w rozumieniu OWU (brak nagłego zdarzenia wywołanego przyczyną zewnętrzną).

Ubezpieczyciele odmawiają wypłaty odszkodowania, jeżeli wypadek nie jest wywołany przyczyną zewnętrzną. Poszczególne definicje w OWU różnią się między sobą, ale generalnie ubezpieczyciele wymagają, aby przyczyna zdarzenia była niezależna

od użytkownika i żeby nie ponosi on za nią odpowiedzialności. Często definicja ta nie obejmuje więc np.: przypadkowego upuszczenia telefonu komórkowego.

W tym kontekście trzeba zauważyć, że rośnie liczba problemów z tzw. *embedded insurance*, tj. ubezpieczeń „przyszywanych” do innych dóbr lub usług. W ostatnim czasie dotyczy to na przykład ubezpieczeń oferowanych przez sieci oferujące samochody używane. Oferują one usługę ochrony pojazdów przez nich sprzedanych od awarii. W niektórych przypadkach jest to usługa serwisowa, a w innych – umowa ubezpieczenia zawierana z zagranicznym zakładem ubezpieczeń operującym w Polsce na zasadzie notyfikacji. Do biura RF wpływają, na razie sporadycznie, skargi na oba modele usługi. Zakres ochrony ubezpieczeniowej jest jednak wąski i wywołuje szereg nieporozumień. Ogólnie zjawisko ma cechy podobne do tych, jakie wcześniej wystąpiły, gdy na rynku pojawiły się tzw. ubezpieczenia przedłużonej gwarancji (obecnie ubezpieczenia nowo kupionego sprzętu elektrotechnicznego). W tym obszarze problemowym zasadna wydaje się szersza analiza oraz badanie obecnej praktyki. Jest to tym bardziej zasadne, że wiele „tradycyjnych” zakładów ubezpieczeń coraz częściej spogląda w kierunku „*embedded insurance*” jako możliwego nowego źródła biznesu.

W 2024 r. do RF wpłynęło 328 wniosków (3,2%) odnoszących się do problematyki **ubezpieczeń turystycznych**. W porównaniu z ubiegłym rokiem liczba wniosków tego rodzaju pozostała na podobnym poziomie (w 2023 r - 330 wniosków).



Najczęściej wnioski tego rodzaju dotyczyły ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 129 wniosków (1,3%) oraz ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 68 wniosków (0,7%). W tej grupie zgłaszano zarzuty dotyczące m.in. odmowy przyznania odszkodowania lub świadczenia z powodu ustalenia przez zakład ubezpieczeń, że zdarzenie pozostawało poza zakresem ochrony ubezpieczeniowej, wysokości

przyznanego odszkodowania lub świadczenia (wynikającego przede wszystkim ze zbyt niskiej sumy ubezpieczenia), a także opieszałości w prowadzonym postępowaniu likwidacyjnym.

W przypadku ubezpieczeń od rezygnacji lub przerwania podróży - problem pojawia się przy obliczaniu kosztów tych utraconych świadczeń, zwłaszcza gdy podróż została skrócona. Ubezpieczony może nie móc dokładnie określić tych kosztów, ponieważ zapłacił za całą wycieczkę ryczałtem. Biura podróży nie chcą szczegółowo wyszczególniać ceny poszczególnych usług i atrakcji. W konsekwencji, ubezpieczyciele zwracają np. niewykorzystane koszty za hotel, ale za zaplanowane i wliczone do ceny imprezy koszty wycieczek już nie.

W przypadku tego rodzaju ubezpieczeń widoczny jest także problem sposobu badania rzeczywistych potrzeb i wymagań klientów w kontekście rezygnacji lub przerwania wycieczki z powodu choroby przewlekłej. Z wniosków, jakie wpływają do RF można wywnioskować, że klienci na etapie zawierania umowy są przekonani, że jeśli zawrą umowę ubezpieczenia od kosztów rezygnacji/przerwania wyjazdu, to obejmuje ono każde zachorowanie, także – jeżeli jego przyczyna wynika z choroby przewlekłej. Klienci nie są właściwie informowani o tym, że tak nie jest, i że trzeba wykupić ubezpieczenie od dodatkowego ryzyka.

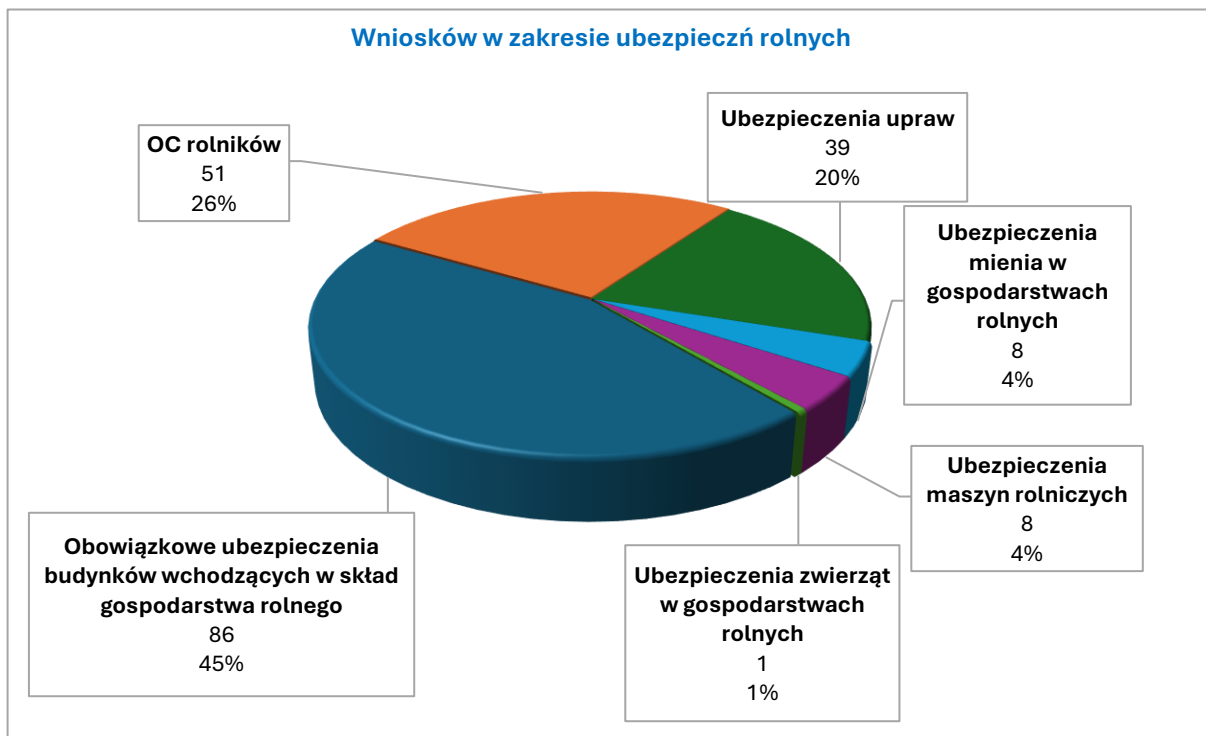
Problemy dotyczą także ubezpieczeń kosztów leczenia za granicą. Gdy ubezpieczony ulegnie wypadkowi lub zachoruje za granicą i jest hospitalizowany lub operowany, potrzebuje pomocy w szpitalu (przy posiłkach, higienie, itp.). Zakłady ubezpieczeń twierdzą, że zapewniają pełną opiekę (rozumiejąc przez to tylko opiekę medyczną), dlatego odmawiają zwrotu kosztów poniesionych przez osobę towarzyszącą, mimo że warunki ubezpieczenia pozwalają na wypłatę świadczenia. Uważają, że taka opieka nie jest potrzebna, a szpital wszystko zapewnia, co nie zawsze jest prawdą.

Odnotowujemy także sytuacje, w których lekarze orzecznicy zakładów ubezpieczeń podważają przyczyny zwolnień lekarskich i ocenę stanu chorobowego. W przypadku uzyskania przez klienta zwolnienia lekarskiego bardzo często lekarz orzecznik wydaje opinię, że zachorowanie będące podstawą zwolnienia lekarskiego nie stanowi przeszkody do odbycia podróży, albo jego ocenie nie ma znamion nagłego zachowania, o którym mowa w OWU.

Zakłady ubezpieczeń oferują ubezpieczenie na wypadek opóźnienia lotu o określoną liczbę godzin. Rozumieją to pojęcie jednak inaczej niż klienci, którzy kupują to ubezpieczenie. W przypadku gdy w wyniku opóźnienia klient odlatuje samolotem o innym numerze kodowym (innym numerze lotu), ubezpieczyciel uznaje, że lot został „odwołany”. Dla klienta jest to jednak opóźnienie lotu (klient odleciał samolotem, ale później niż planowano). Ubezpieczyciele nie uznają za opóźnienie także sytuacji, w której w wyniku opóźnienia (mniejszego niż o wymaganą ilość godzin) klient nie zdąży na przesiadkę na kolejny samolot, który jednak odleciał o czasie. Problemem jest brak jasnej informacji w jakich przypadkach ubezpieczyciel będzie uznawał lot za „odwołany” a kiedy za „opóźniony” lub jasnej informacji, że w przypadku „odwołania lotu” ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania.

W 2024 r. odnotowano łącznie 308 wniosków (3,0%) odnoszących się do **ubezpieczeń następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)**. W porównaniu do minionego roku odnotowano niewielki spadek w tej grupie spraw o 11 wniosków. 107 wniosków (1,0%) dotyczyło ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. Analogicznie jak w latach ubiegłych, najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły odmowy przyznania świadczenia z powodu braku wystąpienia, w ocenie podmiotu rynku finansowego, przestanki nieszczęśliwego wypadku lub jego trwałego następstwa, a także zaniżenia procentowego stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu oraz zaniżenia samego świadczenia.

W 2024 r. do RF trafiły 193 wnioski (1,9%) dotyczące **ubezpieczeń rolnych**. W porównaniu do poprzedniego 2023 roku odnotowano spadek o 30 wniosków. Najliczniejsza grupa spraw z tego zakresu dotyczyła umów obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 86 wniosków (0,8%). W obszarze ubezpieczeń rolnych odnotowano również wnioski odnoszące się do obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 51 wniosków (0,5%) oraz ubezpieczeń upraw – 39 wniosków (0,4%). Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem podmiotów rynku finansowego w tej grupie dotyczyły zaniżenia ustalonego odszkodowania, odmowy uznania odpowiedzialności przez ubezpieczyciela, a także opieszałego prowadzonego postępowania likwidacyjnego.



Jeżeli chodzi o ubezpieczenia obowiązkowe budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego – główne problemy to:

- odmowa wypłaty odszkodowania ze względu na twierdzenie, że szkoda nie została spowodowana żadnym z ryzyk objętych zakresem ubezpieczenia.

Przykładem jest sytuacja, w której zakład ubezpieczeń twierdzi, że szkoda nie powstała wskutek działania huraganu, ale nie przedstawia stosownej ekspertyzy Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej (dalej: IMiGW) która to potwierdza. Zgodnie z przepisami, to dane z IMiGW stanowią podstawę do ustalenia, czy szkoda została spowodowana określonym zjawiskiem atmosferycznym. Dopiero w przypadku braku danych z IMiGW, przyjmuje się stan faktyczny i rozmiar szkód świadczący o działaniu tych zjawisk<sup>42</sup>.

- odmowa wypłaty odszkodowania z powołaniem się na okoliczność, iż do szkody doszło z powodu złego stanu technicznego budynku.

Ubezpieczyciele często podnoszą taki argument, mimo że od wielu lat przyjmowali budynek do ubezpieczenia i nie zgłaszali zastrzeżeń co do jego stanu technicznego.

- zaniżenie odszkodowania poprzez zastosowanie zbyt wysokiego stopnia amortyzacji budynku.

W ubezpieczeniach upraw rolnych, najczęstsze problemy to zwłaszcza:

- odmowa odszkodowania z powołaniem się na okoliczność, iż szkoda nie została spowodowana zdarzeniem objętym zakresem ubezpieczenia (np. wskutek przymrozków wiosennych, gradobicia czy deszczu nawalnego), ale np. jest skutkiem chorób,
- zaniżenie odszkodowania poprzez nieuwzględnienie rzeczywistego stopnia utraty upraw.

W roku 2024 RF odnotował wpływ 21 wniosków o interwencję dotyczących produktów związanych z **zabezpieczeniem emerytalnym**. W porównaniu do 2023 r. w tej grupie spraw odnotowano spadek liczby wniosków (o 4 wnioski). Największą grupę (13 wniosków) stanowiły sprawy związane z gromadzeniem środków w otwartych funduszach emerytalnych. Sprawy te dotyczyły podziału środków po śmierci lub w związku z rozwodem członków otwartych funduszy emerytalnych. Prowadzone postępowania przeważnie dotyczyły sposobu dokonania podziału zgromadzonych środków oraz ustalenia wartości środków podlegających podziałowi. Wnioski o interwencję dotyczące indywidualnych kont emerytalnych oraz indywidualnych kont zabezpieczenia emerytalnego dotyczyły wątpliwości związanych z terminem wypłaty transferowej oraz terminu i wysokości wpłaty składki w związku z wykorzystaniem limitu wpłat. Odnotować należy także skargi na pracownicze plany kapitałowe. Dotyczą one trybu nabycia członkostwa w planie oraz możliwości wypłaty tych środków.

Szczegółowe informacje dotyczące tematyki wniosków interwencyjnych w sprawach ubezpieczeniowo-emerytalnych przedstawia tabela poniżej.

---

<sup>42</sup> Art. 67 ust. 3 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2500 z późn. zm.).

Tabela 23: Tematyka wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r.

Tematyka	Liczba	Procent
<b>1. Ogółem</b>	<b>10 302</b>	<b>100,0%</b>
<b>2. Rynek ubezpieczeniowy, w tym</b>	<b>10 281</b>	<b>99,8%</b>
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie, w tym:	1 870	18,2%
Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	1 374	13,4%
Ubezpieczenia na życie	396	3,9%
Ubezpieczenia na życie z UFK	77	0,7%
Ubezpieczenia rentowe	7	0,1%
Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	5	Poniżej 0,1%
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	1	Poniżej 0,1%
Brak danych	10	0,1%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe, w tym:	8 324	77,6%
Ubezpieczenia komunikacyjne, w tym:	3 879	37,7%
OC p.p.m.	2 835	27,5%
AC	603	5,9%
UFG (kary i regres)	219	2,1%
Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	103	1,0%
Assistance	38	0,4%
NNW kierowcy i pasażerów	22	0,2%
UFG - likwidacja szkód (dot. OC ppm)	18	0,2%
Szyb samochodowych	16	0,2%
Kosztów naprawy pojazdu	14	0,1%
Straty finansowej GAP	7	0,1%
Zielona karta	4	Poniżej 0,1%
Ubezpieczenia OC (pozostałe), w tym:	1 695	16,5%
OC przedsiębiorcy	586	5,7%
OC zarządcy drogi	525	5,1%
OC zarządcy nieruchomości	247	2,4%
OC w życiu prywatnym	163	1,6%
OC lekarzy/szpitali/placówki medycznej	95	0,9%
OC wykonywanego zawodu	69	0,7%

OC przewoźnika	10	0,1%
Ubezpieczenia mienia, w tym:	1072	10,4%
Ubezpieczenia mienia osób fizycznych	972	9,4%
Ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw	69	0,7%
Assistance	31	0,3%
Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, tablety oraz inne urządzenia)	335	3,2%
Ubezpieczenia turystyczne, w tym:	328	3,2%
Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	129	1,3%
Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	68	0,7%
Ubezpieczenia NNW	56	0,5%
Ubezpieczenia bagażu	46	0,4%
Ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu	22	0,2%
Assistance	7	0,1%
Ubezpieczenia NNW, w tym:	308	3,0%
Ubezpieczenia NNW	201	2,0%
Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	107	1,0%
Ubezpieczenia rolne, w tym:	193	1,9%
Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	86	0,8%
OC rolników	51	0,5%
Ubezpieczenia upraw	39	0,4%
Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych	8	0,1%
Ubezpieczenia maszyn rolniczych	8	0,1%
Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych	1	Poniżej 0,1%
Pozostałe ubezpieczenia, w tym:	514	5,0%
Regresy (dot. pozostałych szkód)	15	0,1%
Ubezpieczenia zwierząt	12	0,1%
Ubezpieczenia kredytu i innych produktów bankowych	9	0,1%
Ubezpieczenia maszyn budowlanych	7	0,1%
Ubezpieczenia zdrowotne	6	0,1%
Ubezpieczenia przesyłek	6	0,1%
Gwarancje ubezpieczeniowe	6	0,1%
Ubezpieczenia ochrony prawnej	5	Poniżej 0,1%



Casco statków	2	Poniżej 0,1%
Należności handlowych/finansowych	1	Poniżej 0,1%
OC statków	1	Poniżej 0,1%
Ubezpieczenia lotnicze	1	Poniżej 0,1%
Inne, w tym brak sprecyzowanej tematyki	443	4,3%
<b>Działalność pośredników ubezpieczeniowych</b>	<b>36</b>	<b>0,3%</b>
<b>Brak danych</b>	<b>51</b>	<b>0,5%</b>
<b>3. Rynek emerytalny, w tym:</b>	<b>21</b>	<b>0,2%</b>
Członkostwo w OFE	13	0,1%
Oszczędzanie w IKZE	6	0,1%
Uczestniczenie w PPK	2	Poniżej 0,1%

W odniesieniu do wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego dominowały następujące zarzuty:

- odmowa uznania roszczenia – 4 997 wniosków (48,5%, względem 2023 r. wzrost o 505 wniosków, tj. 11,2%);
- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia (częściowa odmowa uznania roszczenia) – 3 170 wniosków (30,8%, względem 2023 r. wzrost o 305 wniosków, tj. 10,6%);
- opieszale prowadzenie postępowań likwidacyjnych, co powodowało nieterminowe zaspokajanie roszczeń – 527 (5,1%, względem 2023 r. wzrost o 133 wnioski, tj. 33,7%);
- sposób kształtowania taryf składek oraz zawartych w nich systemów zniżek i zwwyżek, wezwania do zapłaty składek – 396 (3,8%, względem 2023 r. spadek o 80 wniosków, tj. - 8,3%).

Pozostałe przyczyny wniosków szczegółowo zostały przedstawione w tabeli poniżej.

Tabela 24: Zarzuty zawarte we wnioskach o interwencje z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r.

Zarzuty	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>10 302</b>	<b>100%</b>
<b>Rynek ubezpieczeniowy, w tym:</b>	<b>10 281</b>	<b>99,80%</b>
Oddalenie roszczenia	4 997	48,51%
• Dział I	1 238	12,02%
• Dział II	3 759	36,49%
Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia	3 170	30,77%
• Dział I	433	4,20%
• Dział II	2 737	26,57%
Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym	527	5,12%

• Dział I	15	0,15%
• Dział II	512	4,97%
Składki	396	3,84%
• Dział I	47	0,46%
• Dział II	349	3,39%
Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych	332	3,22%
Utrudnienia wglądu w akta szkodowe	69	0,67%
Wykup polisy	47	0,46%
Odmowa kontynuacji ubezpieczenia	32	0,31%
Nieskuteczne zawarcie umowy ubezpieczenia	11	0,11%
Opieszałość w przekazywaniu akt do UFG	4	0,04%
Zmiana sumy ubezpieczenia	4	0,04%
Nieprawidłowe zarządzanie polisą	2	0,02%
Inne przyczyny/procedury	547	5,31%
Brak wyraźnej przyczyny wniosku	56	0,54%
Pośrednicy ubezpieczeniowi	36	0,35%
Brak danych	51	0,50%
<b>Rynek emerytalny, w tym:</b>	<b>21</b>	<b>0,20%</b>
Podział środków po śmierci	8	0,08%
Inne przyczyny/procedury	5	0,05%
Przekroczenie limitu	2	0,02%
Wypłata transferowa	2	0,02%
Informacje o zgromadzonych środkach	1	0,01%
Odmowa wypłaty środków z PPK	1	0,01%
Podział środków po rozwodzie	1	0,01%
Zwrot środków	1	0,01%

W 2024 roku RF podjął czynności interwencyjne w **7 463 sprawach** klientów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego (72,4% ogólnej liczby wniosków, które wpłynęły w roku sprawozdawczym). W porównaniu do minionego roku w tej grupie spraw odnotowano znaczący wzrost - o 1 301 wniosków (wzrost o 6,2 punkty procentowe). W 2024 roku RF kontynuował działania w zakresie 1 853 spraw pozostałych do rozpatrzenia z 2023 r. Oznacza to, że w 2024 r. łącznie prowadzono czynności interwencyjne w 9 316 sprawach ubezpieczeniowych i emerytalnych.

W przypadku 2 408 wniosków (23,4%), RF po szczegółowej analizie zmuszony był odmówić podjęcia interwencji. Główną przyczyną braku podjęcia interwencji było ustalenie, że:

- klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego – 1 064 wniosków (10,3%) – co wyklucza podjęcie czynności przez RF do czasu wyczerpania tego trybu,
- wnioskodawca nie był klientem podmiotu rynku finansowego – 412 wniosków (4,0%) co wyklucza w ogóle możliwość podjęcia interwencji RF.

Szczegółowe dane dotyczące podjętych działań zawiera poniższa tabela.

Tabela 25: Działania podjęte w sprawach z wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego złożonych w 2024 r.

Podjęte działania	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>10 302</b>	<b>100%</b>
Podjęcie interwencji	7 463	72,4%
Niepodjęcie interwencji	2 408	23,4%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• udzielenie wyjaśnień, o które zwracał się wnioskodawca lub gdy stwierdzono brak przesłanek formalno-prawnych do interwencji Rzecznika,</li> </ul>	217	2,1%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• przestanie skargi do wiadomości Rzecznika Finansowego bez wyraźnej prośby o interwencję,</li> </ul>	121	1,2%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• niekompletność dokumentacji,</li> </ul>	518	5,0%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• wycofanie wniosku,</li> </ul>	76	0,7%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego,</li> </ul>	1064	10,3%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• wnioskodawca nie jest klientem podmiotu rynku finansowego.</li> </ul>	412	4,0%
Analiza – wnioski oczekujące na analizę eksperta	431	4,2%

W 2024 r. zakończono 5 094 postępowań z wniosków klientów podmiotu rynku finansowego, które wpłynęły do RF w roku sprawozdawczym (wzrost o 785 w porównaniu do 2023 r.). W 1 474 przypadkach podmiot rynku finansowego zmienił swoje stanowisko w całości lub w części na korzyść klienta, co oznacza niemal 30% spraw zakończonych pozytywnie. Mając na uwadze brak władczych kompetencji RF w postaci możliwości nakazania zmiany stanowiska podmiotu rynku ubezpieczeniowego, wynik ten uznać należy za znaczący sukces. Wzrost liczby spraw zakończonych wynikiem pozytywnym w ostatnich latach – w stosunku do 2021 r. o 6,2 punkty procentowe (2021 r. – 22,7%, 2022 r. – 26,7% 2023 r. -26,9%, 2024 r. - 28,9%) świadczy o poprawie jakości prowadzonych przez RF postępowań interwencyjnych w sprawach ubezpieczeniowych. Wynik ten świadczy także o zasadności podejmowanych działań, które w znacznej mierze pozwalają wyeliminować nieprawidłowości powstałe w toku likwidacji szkody.

Z punktu widzenia klientów, nie bez znaczenia jest również to, że postępowanie interwencyjne, często dotyczące znacznych kwot, jest bezpłatne, a RF, które je prowadzi profesjonalnie i obiektywnie reprezentuje ich interesy.

Szczegółowe dane dotyczące wyniku podejmowanych przez RF interwencji przedstawia poniższa tabela.

Tabela 26: Wynik interwencji z wniosków podejmowanych przez Rzecznika w sprawach z zakresu rynku ubezpieczeniowo – emerytalnego, kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r.

Sposób rozpatrzenia wniosków*	Liczba	Procent
Sprawy zakończone, w tym:	5 094	100%
Uznanie zasadności wniosku	1 474	28,9%
Odmowa uznania zasadności wniosku	2 836	55,7%
Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	784	15,4%

\*2 369 wszczętych spraw z wniosku o interwencję pozostaje w toku (31,7% wszystkich spraw, w których RF podjął czynności interwencyjne).

W 2024 r. zakończono także 3 095 spraw z wniosków z lat ubiegłych. Oznacza to, że w 2024 r. RF zakończył łącznie 8 189 postępowań z wniosków o interwencję w sprawach ubezpieczeniowych i emerytalnych.

Zdecydowana większość wniosków o podjęcie interwencji w sprawach ubezpieczeniowych i emerytalnych miała związek z działalnością krajowych zakładów ubezpieczeń (8 871 wniosków, 86% wniosków ogółem). Wniosków dotyczących działalności zagranicznych zakładów ubezpieczeń lub ich oddziałów w Polsce było łącznie 998 (9,6% wniosków ogółem).

Jeśli chodzi o ubezpieczenia Działu I (1 870 wniosków, 18,2% wniosków ogółem) – znaczna liczba wniosków odnosiła się do działalności krajowych zakładów ubezpieczeń - 1 857 wniosków (ponad 99% wniosków z Działu I). Tylko 6 spraw dotyczyło działalności oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce, a 3 - zagranicznych zakładów ubezpieczeń działających na zasadzie swobody świadczenia usług.

Szczegółowe dane o wnioskach w Dziale I ubezpieczeń zostały przedstawione w poniższych tabelach:

Tabela 27: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2024 r.).

Podmioty rynku ubezpieczeniowego - dział I <sup>b</sup>	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział Zakładów Ubezpieczeń w rynku Działu I w procentach
			(stan na 30.09.2024 r.) <sup>a</sup>
<b>Ogółem</b>	<b>1 857</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,00%</b>
PZU ŻYCIE S.A.	1 058	57,0%	42,05%
TU ALLIANZ ŻYCIE POLSKA S.A.	138	7,4%	11,42%
GENERALI ŻYCIE T.U. S.A.	137	7,4%	4,11%

TUnŻ WARTA S.A.	127	6,8%	6,65%
UNIQA TU na ŻYCIE S.A.	127	6,8%	4,25%
NATIONALE-NEDERLANDEN TUnŻ S.A.	57	3,1%	9,75%
COMPENSA TU na ŻYCIE S.A. VIG*	33	1,8%	*
STUnŻ ERGO HESTIA S.A.	31	1,7%	2,71%
VIENNA LIFE TU na ŻYCIE S.A. VIG*	29	1,6%	3,66%
OPEN LIFE TU ŻYCIE S.A.	20	1,1%	0,21%
UNUM ŻYCIE TUIR S.A.	18	1,0%	2,66%
TU na ŻYCIE EUROPA S.A.	17	0,9%	1,80%
POCZTOWE TUnŻ S.A.	13	0,7%	0,33%
SIGNAL IDUNA ŻYCIE POLSKA TU S.A.	12	0,6%	0,22%
PKO ŻYCIE TU S.A.	11	0,6%	1,66%
SANTANDER ALLIANZ TU na ŻYCIE S.A.	10	0,5%	2,03%
SALTUS TU ŻYCIE S.A.	8	0,4%	0,20%
CA ŻYCIE TU S.A.	6	0,3%	1,89%
TUnŻ CARDIF POLSKA S.A.	5	0,3%	1,19%
VIENNA LIFE TU na ŻYCIE S.A. VIG (zamknięty)*	0	0%	1,56%
AEGON TU na ŻYCIE S.A.*	0	0%	1,36%
POLSKI GAZ TUW na ŻYCIE w likwidacji**	0	0%	0,11%
TU INTER-ŻYCIE POLSKA S.A.	0	0%	0,09%
TUW REJENT-LIFE	0	0%	0,08%

a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2024, [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).

b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce.

\*01.10.2024 - wpis do KRS połączenia spółek Compensa TU na Życie S.A. VIG (spółka przejmująca), Vienna Life TU na Życie S.A. VIG (spółka przejmowana) oraz Aegon TU na Życie S.A. (spółka przejmowana). Jednocześnie nastąpiła zmiana nazwy spółki przejmującej z Compensa TU na Życie S.A. VIG na Vienna Life TU na Życie S.A. VIG

\*\*31.10.2024 - Uchwała Walnego Zgromadzenia Polski Gaz TUW na Życie w sprawie rozwiązania Towarzystwa i otwarcia jego likwidacji z dniem 01.11.2024

Tabela 28: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego - Dział I.

Podmiot rynku ubezpieczeniowego – dział I	Liczba wniosków
<b>Ogółem</b>	<b>13</b>
Oddziały zagranicznych ZU w Polsce:	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOGECAP S.A. Oddział w Polsce</li> <li>• Prudential International Assurance plc S.A. Oddział w Polsce</li> <li>• Prévoir-Vie Groupe Prévoir S.A. Oddział w Polsce</li> </ul>	3 2 1
Zagraniczne Zakłady Ubezpieczeń	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CNP Santander Insurance Life DAC</li> <li>• CACI Life dac</li> </ul>	2 1
Brak wskazania nazwy podmiotu rynku finansowego	4

Jeżeli chodzi o ubezpieczenia Działu II - w 2024 r. odnotowano łącznie 8 324 wnioski (80,8% wniosków ogółem). Podział w tej grupie przedstawia się następująco:

- 7 014 wniosków (84% wniosków z działu II ogółem) dotyczyło działalności krajowych zakładów ubezpieczeń,
- 781 (9% wniosków z działu II ogółem) - zagranicznych zakładów ubezpieczeń działających w Polsce na zasadzie swobody świadczenia usług,
- 237 (3% wniosków z działu II ogółem) miało związek z działaniem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego
- 204 wnioski (2% wniosków z działu II ogółem) dotyczyły działalności oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce, działających w Dziale II ubezpieczeń.

Szczegółowe dane zostały przedstawione w poniższych tabelach:

Tabela 29: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2024 r.).

Podmioty rynku ubezpieczeniowego Dział II <sup>b</sup>	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków Dział II	Udział ZU w rynku Działu II w procentach (stan na 30.09.2024 r.) <sup>a</sup>
	Ogółem	w tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
<b>Ogółem</b>	<b>7 014</b>	<b>3 015</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
PZU S.A.	1 996	962	28,5%	27,98%
UNIQA TU S.A.	762	281	10,9%	7,33%
STU ERGO HESTIA S.A.	760	362	10,8%	16,00%

TUİR WARTA S.A.	703	389	10,0%	17,52%
COMPENSA TU S.A. VIG**	572	262	8,2%	6,38%
INTERRISK TU S.A. VIG	313	73	4,5%	2,86%
GENERALI T.U. S.A.	302	88	4,3%	4,34%
LINK4 TU S.A.	267	227	3,8%	2,01%
TUİR ALLIANZ POLSKA S.A.	265	108	3,8%	4,08%
TUZ TUW	203	71	2,9%	0,75%
TUW TUW	175	60	2,5%	1,13%
AGRO UBEZPIECZENIA TUW	165	39	2,4%	0,80%
WIENER TU S.A. VIG**	137	48	2,0%	**
PKO TU S.A.	91	34	1,3%	1,26%
TU EUROPA S.A.	78	8	1,1%	0,62%
SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A.	47	0	0,7%	0,19%
SALTUS TUW	44	0	0,6%	0,38%
TUW PZUW	42	2	0,6%	2,35%
TU INTER POLSKA S.A.	42	0	0,6%	0,37%
SANTANDER ALLIANZ TU S.A.	21	0	0,3%	0,22%
NATIONALE-NEDERLANDEN TU S.A.	14	0	0,2%	0,31%
CREDIT AGRICOLE TU S.A.	10	1	0,1%	0,15%
TUW- CUPRUM	4	0	0,1%	0,19%
PARTNER TUİR S.A.	1	0	0,0%	0,01%
PTR S.A.	0	0	0%	1,44%
KUKE S.A.	0	0	0%	0,31%
TU ZDROWIE S.A.	0	0	0%	0,30%
TU EULER HERMES S.A.	0	0	0%	0,69%
POLSKI GAZ TUW w likwidacji**	0	0	0%	0,02%

a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2024, [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).

b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce.

\*01.07.2024 - wpis do KRS połączenia spółek Compensa TU S.A. VIG (spółka przejmująca) i Wiener TU S.A. VIG (spółka przejmowana)

\*\*31.10.2024 - Uchwała Walnego Zgromadzenia Polski Gaz TUW w sprawie rozwiązania Towarzystwa i otwarcia jego likwidacji z dniem 01.11.2024

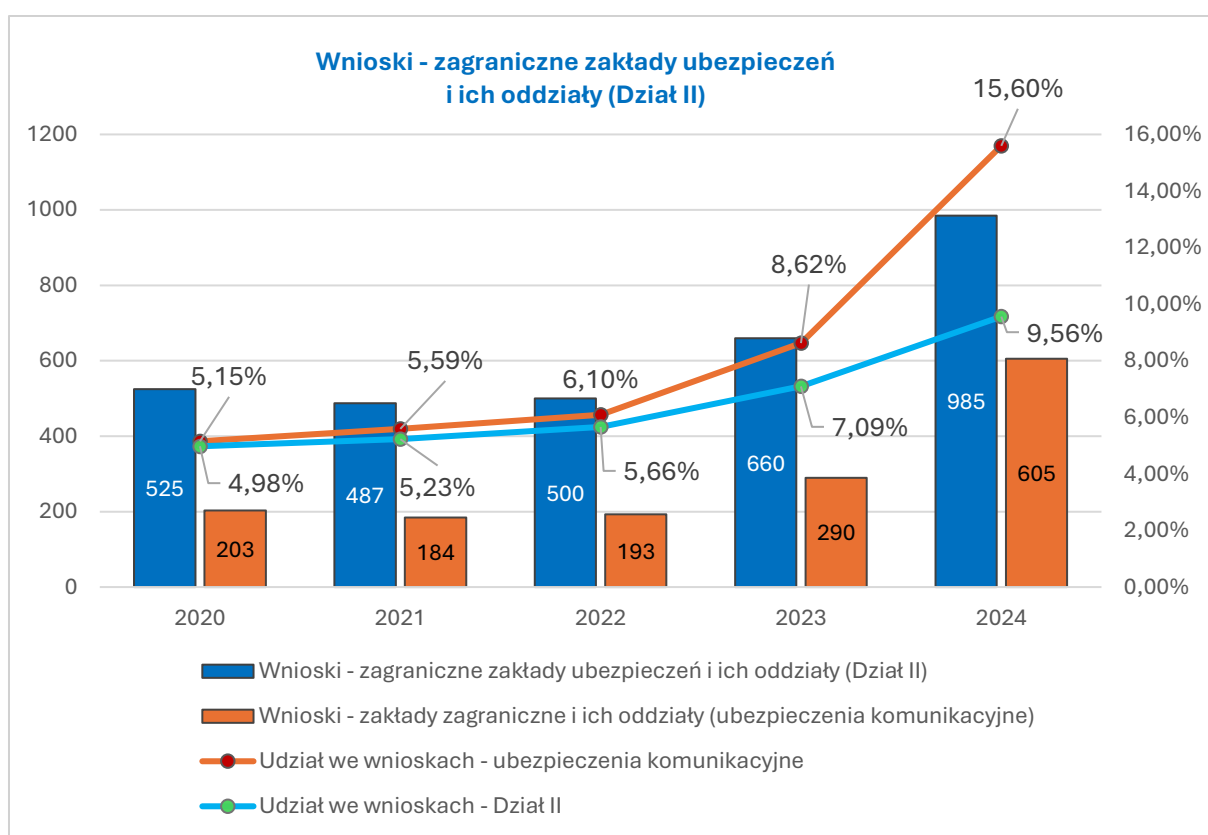


Tabela 30: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego - Dział II

Podmiot:	Liczba wniosków	
	Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych
<b>Suma:</b>	<b>1 310</b>	<b>864</b>
<b>Oddziały zagranicznych ZU w Polsce:</b>	<b>204</b>	<b>95</b>
Wefox Insurance AG Oddział w Polsce	55	52
Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce	48	2
Balcia Insurance SE Oddział w Polsce	48	34
Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce	15	0
AWP P&C S.A. Oddział w Polsce	13	1
ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce	10	0
Chubb European Group SE Oddział w Polsce	4	0
SOGESSUR S.A. Oddział w Polsce	4	4
Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce	3	0
Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. Oddział w Polsce	2	0
AXA France IARD S.A. Oddział w Polsce	2	2
<b>Zagraniczne ZU:</b>	<b>781</b>	<b>510</b>
Euroins Insurance Group AD	219	206
Insurance Company DallBogg: Life and Health AD	162	152
Helvetia Global Solutions Ltd	131	3
Zavarovalnica Triglav d.d. (Trasti)	117	109
WAKAM	48	0
Lloyd's Insurance Company S.A./NV	21	0
Greenval Insurance DAC	13	12
Fortegra Europe Insurance Company SE	12	10
AmTrust International Underwriters DAC	10	0
HanseMerkur Reiseversicherung AG	10	0
Pozostałe	38	18
<b>Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)</b>	<b>237</b>	<b>237</b>

Reprezentanci do spraw roszczeń na terenie Polski nie będący ZU	6	6
Brak wskazania nazwy podmiotu rynku finansowego	82	16

W porównaniu do 2022 r. i 2023 r. liczba wniosków o interwencję w sprawach dotyczących zagranicznych zakładów ubezpieczeń i ich oddziałów działających w dziale II ubezpieczeń znacząco wzrosła (2022 r. – 500 wniosków ogółem, 2023 r. 660 wniosków, 2024 r. – 985 wniosków). Istotnie wzrosła przede wszystkim liczba wniosków dotyczących ubezpieczeń komunikacyjnych. Rośnie także udział tego rodzaju spraw w ogólnej liczbie wniosków o interwencję i w liczbie wniosków dotyczących ubezpieczeń komunikacyjnych. Przedstawia to wykres poniżej.



Wzrost ten jest jeszcze bardziej widoczny, jeśli wziąć pod uwagę tylko wnioski dotyczące ubezpieczenia OC p.p.m. W 2023 r. łącznie 10,6% wniosków o interwencję dotyczących ubezpieczeń OC p.p.m. miało związek z działalnością zagranicznych zakładów ubezpieczeń i ich oddziałów (wnioski dotyczące oddziałów w Polsce stanowiły 2,5%, a zagranicznych ubezpieczycieli działających na zasadzie swobody świadczenia usług – 8,09% tego rodzaju spraw). W 2024 r. jest to już 20%, z czego 16,8% wniosków dotyczących ubezpieczenia OC p.p.m. ma związek z działalnością zakładów działających w Polsce na zasadzie swobody świadczenia usług.

Obecnie, wnioski względem zagranicznych podmiotów i ich oddziałów, oferujących ubezpieczenia komunikacyjne, w tym OC p.p.m., najczęściej dotyczą 3 ubezpieczycieli:

- Euroins<sup>43</sup> (206 wniosków dot. ubezpieczeń komunikacyjnych – 5,3%, w tym 201 wniosków w sprawach OC p.p.m., 7.1%),
- DallBogg<sup>44</sup> (152 wnioski w sprawach ubezpieczeń komunikacyjnych – 3,9%, wszystkie dotyczyły OC p.p.m. - 5.4%) oraz
- Trasti<sup>45</sup> (109 wnioski w sprawach ubezpieczeń komunikacyjnych – 2,8%, w tym 98 wniosków w sprawach OC p.p.m. – 3.5%).

Zakłady te w 2024 r. łącznie odpowiadały za zdecydowaną większość wniosków w sprawach ubezpieczeń komunikacyjnych i OC p.p.m., jakie dotyczą zagranicznych zakładów ubezpieczeń i ich oddziałów (W 2024 r. wpłynęło łącznie 605 wniosków dotyczących ubezpieczeń komunikacyjnych oferowanych przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń i ich oddziały, w tym 567 wniosków dot. OC p.p.m.).

Podobnie jak w poprzednich latach, bardzo mała część wniosków dotyczy działalności podmiotów rynku emerytalnego. W 2024 r. wpłynęło tylko 21 wniosków tego typu. Szczegółowe dane zawiera poniższa tabela.

Tabela 31: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością podmiotów rynku emerytalnego.

Podmioty rynku emerytalnego	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków
<b>Ogółem</b>	<b>21</b>	<b>0,2%</b>
PTE PZU S.A.	6	0,06%
PTE ALLIANZ POLSKA S.A.	4	0,04%
NATIONALE-NEDERLANDEN PTE S.A.	4	0,04%
GENERALI PTE S.A.	3	0,03%
UNIQA PTE S.A.	2	0,02%
PKO BP BANKOWY PTE S.A.	1	0,01%
POCZTYLION-ARKA S.A. PTE	1	0,01%

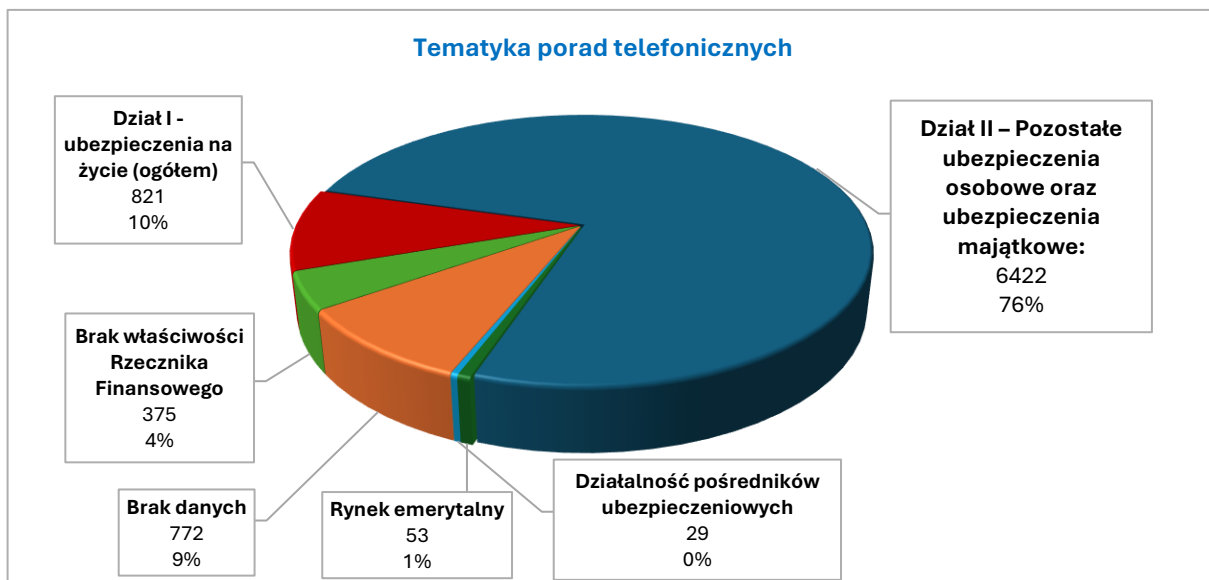
<sup>43</sup> INSURANCE COMPANY „EUROINS“ AD z siedzibą w Sofii, Bułgaria.

<sup>44</sup> INSURANCE JSC "DALLBOGG: LIFE AND HEALTH" z siedzibą w Sofii, Bułgaria

<sup>45</sup> Zavarovalnica Triglav d.d. z siedzibą w Ljubljanie, Słowenia

## 5.2 Porady telefoniczne

W 2024 r. przeprowadzono łącznie 8 472 rozmowy telefoniczne dotyczące rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego. Liczba rozmów telefonicznych była o 33% większa niż w 2023 r. (6 334 porad telefonicznych).



Większość rozmów (łącznie 7 272 (85,8%) dotyczyła ubezpieczeń gospodarczych. Zdecydowana większość z nich dotyczyła kwestii ubezpieczeń Działu II (pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe, 75,8%). Tylko niecałe 10% rozmów dotyczyło szeroko pojętych ubezpieczeń na życie (Dział I). Stosunkowo nieliczne rozmowy dotyczyły kwestii związanej bezpośrednio z działalnością pośredników ubezpieczeniowych lub spraw z rynku emerytalnego. Szczegółowo tematyka rozmów przedstawiona jest w tabeli poniżej.

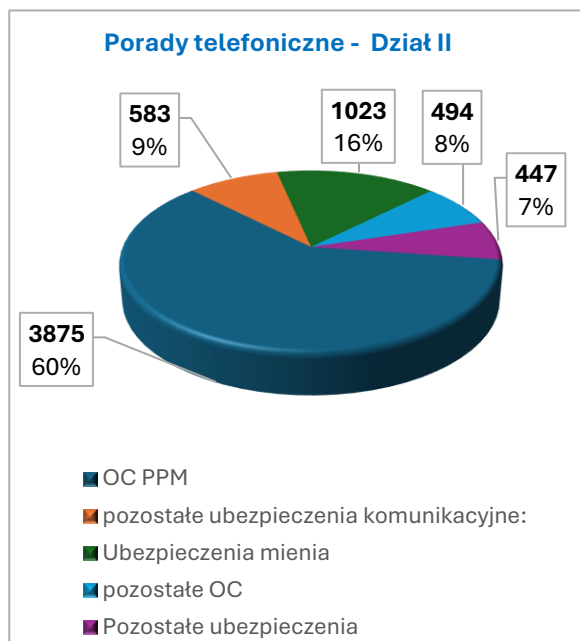
Tabela 32: Porady telefoniczne z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielone w 2024 r.

Porady telefoniczne	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>8 472</b>	<b>100%</b>
<b>Rynek ubezpieczeniowy, w tym:</b>	<b>7 272</b>	<b>85,8%</b>
Dział I - Ubezpieczenia na życie	821	9,7%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	6 422	75,8%
Działalność pośredników ubezpieczeniowych	29	0,3%
<b>Rynek emerytalny</b>	<b>53</b>	<b>0,6%</b>
<b>Brak właściwości Rzecznika Finansowego</b>	<b>375</b>	<b>4,4%</b>
<b>Brak danych</b>	<b>772</b>	<b>9,1%</b>

Podobnie jak miało to miejsce w odniesieniu do wniosków o podjęcie interwencji, najlichniesz grupa rozmów, zarówno ogółem, jak i w Dziale II, dotyczyła ubezpieczeń komunikacyjnych (4 458 porady, 52,6% rozmów ogółem). W tym zakresie, w porównaniu do 2023 r., udzielono 1 077 porad więcej (2023 r. - 3 381 rozmów, wzrost o 30%).

Tak jak w latach poprzednich w obszarze tym dominowały rozmowy dotyczące ubezpieczeń OC p.p.m. (3 875 połączeń – 45,7% rozmów ogółem).

W tej grupie przeprowadziliśmy 948 rozmów więcej w porównaniu do ubiegłego roku (2023 r. – 2 927 porad, 32% porad więcej).



Podobnie jak w 2023 r, rozmowy te dotyczyły głównie kwestii związanych z likwidacją szkód oraz sposobem dalszego postępowania w sprawie, odmową uznania odpowiedzialności przez zakład ubezpieczeń, wysokością przyznanego odszkodowania, opieszałością w procesie likwidacji szkody, interpretacją przepisów odszkodowawczych i ubezpieczeniowych, procedurami ubezpieczeniowymi, a także problematyką składek ubezpieczeniowych.

W odniesieniu do ubezpieczenia OC p.p.m. rozmówcy zgłaszali także zapytania dotyczące likwidacji szkody w ramach systemu Bezpośredniej Likwidacji Szkód (BLS), który umożliwia zgłoszenie, likwidację szkody i uzyskanie odszkodowania bezpośrednio do swojej firmy ubezpieczeniowej, co pozwala na ominięcie ubezpieczyciela sprawcy szkody. Tak jak w minionych latach udzielane porady dotyczyły również kwestii odszkodowania z tytułu najmu pojazdu zastępczego oraz nieprawidłowości w ustalaniu kosztów i zakresu naprawy pojazdu przy szkodzie częściowej, czy też metodą szkody całkowitej (poprzez zaniżanie wartości pojazdu w stanie sprzed szkody, przy jednoczesnym zawyżeniu kosztów naprawy, a także zawyżeniu wartości wraku (pozostałości).

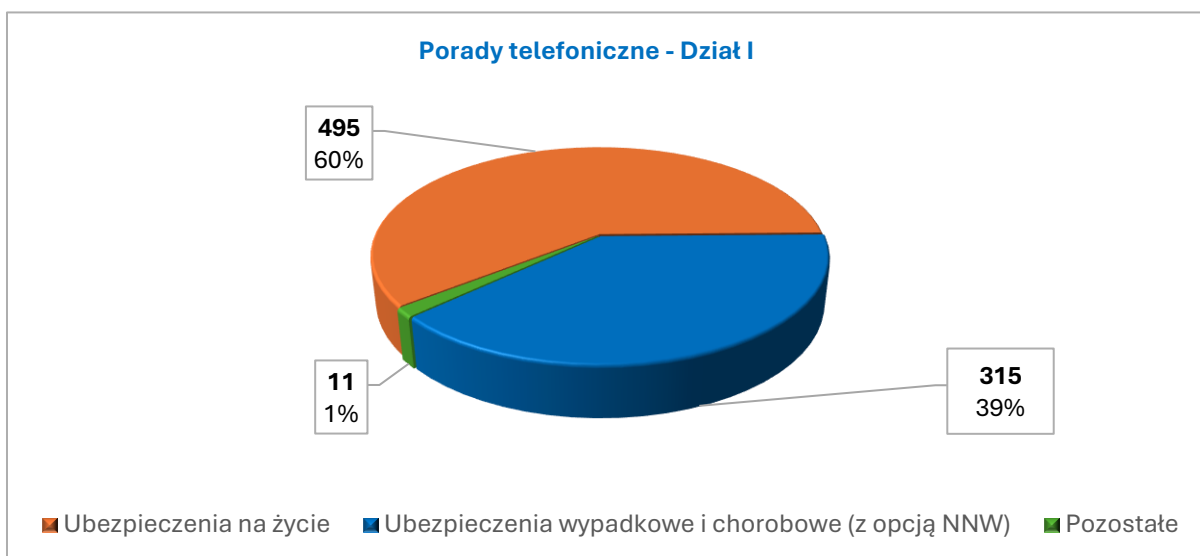
Zauważalną grupę stanowiły również pytania odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 424 (5,0% rozmów ogółem). Liczba przeprowadzonych rozmów w porównaniu do ubiegłego roku wzrosła o 26 (2023 r. – 398 porad, 6,3% rozmów z 2023 r.) i utrzymuje się na porównywalnym poziomie. Podobnie do lat ubiegłych najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły oddalenia zgłoszonego roszczenia oraz sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania. Rozmówcy zwracali się także z prośbą o interpretację zapisów wzorców umownych tj. ogólnych warunków ubezpieczenia autocasco oraz zgłaszali problemy związane z opieszałością w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym.

Ponadto, w 2024 r. znaczącą grupę stanowiły porady telefoniczne odnoszące się do ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem oraz od ognia i innych zdarzeń losowych. Rozmów z tego zakresu odnotowano

łącznie 1 023 (12,1%). W tej grupie porad odnotowano wzrost o 343 rozmowy w porównaniu do ubiegłego roku (2023 r. – 680 porad, 10,7%). Analogicznie do minionego roku, w tym obszarze dominowały porady dotyczące ubezpieczenia mieszkania/domu – 565 (6,7%), ubezpieczenia assistance – 286 (3,4%) oraz ubezpieczenia mienia ruchomego/sprzętu elektronicznego – 142 (1,7%). Tak jak w latach poprzednich, w rozmowach z tego zakresu poruszane były kwestie ograniczeń odpowiedzialności ubezpieczycieli wynikających z treści ogólnych warunków ubezpieczenia, które pociągały za sobą odmowę wypłaty odszkodowania. Poruszano także kwestie odszkodowania nieadekwatnego do rozmiaru poniesionej szkody oraz opieszałości w procesie likwidacji. Udzielane porady dotyczyły również interpretacji przepisów ubezpieczeniowych oraz pytań o możliwe dalsze działanie.

W 2024 r. przeprowadziliśmy 471 (5,6%) rozmów dotyczących umów ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej (innej niż ubezpieczenie OC p.p.m., OC rolników i OC w turystyce)<sup>46</sup>. To 222 rozmowy mniej w stosunku do roku poprzedniego (2023 r. – 693 rozmów, 10,9%). W tym obszarze najwięcej porad dotyczyło OC z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej – 129 porad, OC w życiu prywatnym – 128 rozmów oraz OC zarządcy drogi – 123 porady (każda grupa po 1,5% w ogólnej liczbie rozmów).

Rozmowy te, tak jak w ubiegłych latach, dotyczyły w szczególności kwestii odmowy uznania odpowiedzialności z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy, sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia oraz opieszałości w prowadzonym postępowaniu likwidacyjnym.



Wśród udzielonych porad telefonicznych 821 połączeń (9,7%) dotyczyło ubezpieczeń Działu I (ubezpieczenia na życie). W stosunku do 2023 r. widoczny jest znaczny wzrost liczby udzielonych porad tego typu (2023 r. – 470 porad, 7,4% ogółu rozmów) W 2024 r. przeprowadziliśmy o 351 rozmów tego rodzaju więcej (wzrost o 74%).

<sup>46</sup> W 2024 r. odnotowano 11 rozmów dotyczących ubezpieczenia OC w ramach ubezpieczeń turystycznych i 12 rozmów dotyczących OC rolnika. Ujęte są one odpowiednio w ramach opisu ubezpieczeń turystycznych i ubezpieczeń rolnych.

Najliczniejsza grupa rozmów z tego zakresu, tak jak w poprzednich latach, dotyczyła „tradycyjnych” ubezpieczeń na życie – 495 rozmów (5,8% rozmów ogółem) oraz ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 315 porad (3,7% rozmów ogółem).

Najczęściej podnoszone w rozmowach zagadnienia dotyczyły odmowy wypłaty świadczenia, interpretacji zapisów ogólnych warunków ubezpieczeń na życie oraz sporów co do wysokości przyznanego świadczenia (wynikających często z zaniżania ustalonego procentowego trwałego uszczerbku na zdrowiu).

W 2024 r. przeprowadzono 85 (1,0%) rozmów odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych. Jest to o 60 rozmów mniej niż rok temu (2023 r. – 145 porad, 2,2%) Najwięcej porad z tego obszaru dotyczyło ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 27 oraz opcji NNW w ramach pakietu ubezpieczeń turystycznych – 22. Analogicznie jak w latach poprzednich rozmowy te dotyczyły w szczególności odmowy uznania odpowiedzialności z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy.

Szczegółowe dane dotyczące tematyki porad telefonicznych udzielanych w 2024 r. przedstawia poniższa tabela.

Tabela 33: Tematyka porad telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielonych w 2024 r.

Tematyka	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>8 472</b>	<b>100,0%</b>
<b>Rynek ubezpieczeniowy, w tym:</b>	<b>7 272</b>	<b>85,8%</b>
<b>DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie, w tym:</b>	<b>821</b>	<b>9,7%</b>
Ubezpieczenia na życie	495	5,8%
Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	315	3,7%
Ubezpieczenia na życie z UFK	8	0,1%
Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	2	0,0%
Ubezpieczenia rentowe	1	0,0%
<b>Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe, w tym:</b>	<b>6422</b>	<b>75,8%</b>
Ubezpieczenia komunikacyjne, w tym:	4458	52,6%
OC p.p.m.	3875	45,7%
AC	424	5,0%
UFG (kary i regres)	138	1,6%
Assistance	9	0,1%
Kosztów naprawy pojazdu	6	0,1%
Straty finansowej GAP	4	0,0%



NNW kierowcy i pasażerów	2	0,0%
Ubezpieczenia mienia, w tym:	1023	12,1%
Ubezpieczenia mienia osób fizycznych	565	6,7%
Assistance	286	3,4%
Ubezpieczenia mienia ruchomego/sprzętu elektronicznego	142	1,7%
Ubezpieczenia mienia w przedsiębiorstwie	24	0,3%
Ubezpieczenia maszyn w przedsiębiorstwie	6	0,1%
Ubezpieczenia OC (pozostałe), w tym:	471	5,6%
OC przedsiębiorcy	129	1,5%
OC w życiu prywatnym	128	1,5%
OC zarządcy drogi	123	1,5%
OC zarządcy nieruchomości	65	0,8%
OC wykonywanego zawodu	16	0,2%
OC lekarzy/szpitali/placówki medycznej	10	0,1%
Ubezpieczenia turystyczne, w tym:	85	1,0%
Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	27	0,3%
Ubezpieczenia NNW	22	0,3%
Ubezpieczenia OC	11	0,1%
Ubezpieczenia bagażu	10	0,1%
Assistance	6	0,1%
Ubezpieczenia kosztów transportu do kraju	5	0,1%
Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	2	Poniżej 0,1%
Ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu	2	Poniżej 0,1%
Ubezpieczenia NNW, w tym:	57	0,7%
Ubezpieczenia NNW	47	0,6%
Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	10	0,1%
Ubezpieczenia rolne, w tym:	50	0,6%
OC rolników	12	0,15%
Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	11	0,15%
Ubezpieczenia upraw	11	0,15%
Ubezpieczenia maszyn rolniczych	9	0,1%
Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych	4	0,05%

Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych	3	Poniżej 0,1%
Pozostałe ubezpieczenia	278	3,3%
<b>Działalność pośredników ubezpieczeniowych</b>	<b>29</b>	<b>0,3%</b>
<b>Rynek emerytalny, w tym:</b>	<b>53</b>	<b>0,6%</b>
Umowa w OFE	30	0,4%
Umowa w IKZE	4	0,04%
Umowa w PPE	1	Poniżej 0,1%
Brak danych	18	0,2%
<b>Brak właściwości Rzecznika Finansowego</b>	<b>375</b>	<b>4,4%</b>
<b>Brak danych</b>	<b>772</b>	<b>9,1%</b>

W rozmowach telefonicznych przeprowadzonych w 2024 r., podobnie jak w 2023 r., najczęściej pojawiały się następujące kwestie:

- oddalenie roszczenia – 2 240 rozmów (26,4%);
- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 1 100 rozmów (13,0%);
- opieszałość w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym – 676 rozmów (8,0%);
- prośba o ukierunkowanie w działaniu np. odnośnie do sposobu postępowania w przypadku powstania szkody, katalogu przysługujących roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia, czy prowadzonego postępowania reklamacyjnego – 661 rozmów (7,8%);
- interpretacja przepisów ubezpieczeniowych – 646 rozmów (7,6%);
- sposób naliczania, wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki – 195 rozmów (2,3%).

W 2024 r. udzielono 53 porady telefonicznych (0,6%) z zakresu rynku emerytalnego. Większość z nich (30 rozmów) była związana z członkostwem w Otwartym Funduszu Emerytalnym (dalej: OFE). W tej grupie często zadawano pytania odnośnie możliwości wypłaty zgromadzonych środków z OFE, a także zwracano się z prośbą o interpretację przepisów dotyczących problematyki zabezpieczenia emerytalnego.

Szczegółowo kwestie zarzutów poruszanych w rozmowach telefonicznych opisuje tabela poniżej.

Tabela 34: Zarzuty zawarte w poradach telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielonych w 2024 r.

Zarzuty	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>8 472</b>	<b>100%</b>
<b>Rynek ubezpieczeniowy, w tym:</b>	<b>7 272</b>	<b>85,8%</b>
Oddalenie roszczenia	2 240	26,4%
Inne przyczyny wniosku/procedury	1 306	15,4%
Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia	1 100	13,0%

Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym	676	8,0%
Prośba o ukierunkowanie w działaniu	661	7,8%
Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych	646	7,6%
Składki	195	2,3%
Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych	144	1,7%
Brak wyraźnej przyczyny wniosku	102	1,2%
Odmowa kontynuacji ubezpieczenia	82	1,0%
Nieskuteczne zawarcie umowy ubezpieczenia	63	0,7%
Utrudnienia wglądu w akta szkodowe	28	0,3%
Opieszałość w przekazywaniu akt do UFG	8	0,1%
Nieprawidłowe zarządzanie polisą	8	0,1%
Opieszałość w przekazywaniu akt z Zakładu Ubezpieczeń do Zakładu Ubezpieczeń	5	0,1%
Zmiana sumy ubezpieczenia	4	0,04%
Zmiana OWU w trakcie trwania umowy	4	0,0%
<b>Rynek emerytalny</b>	<b>53</b>	<b>0,6%</b>
Możliwość wypłaty zgromadzonych środków z OFE	10	0,1%
Interpretacja przepisów dot. zabezpieczenia emerytalnego	5	0,06%
Podział po śmierci	4	0,05%
Sposób wyliczenia	4	0,05%
Prośba o ukierunkowanie w działaniu	3	0,04%
Brak danych	2	0,02%
Limity	2	0,02%
Podział środków po rozwodzie	2	0,02%
Renty a wypłata z OFE	2	0,02%
Emerytura mundurowa, górnicza i inne a OFE	1	0,01%
Opieszałość	1	0,01%
Transfer	1	0,01%
Inne	16	0,19%
<b>Brak właściwości Rzecznika Finansowego</b>	<b>375</b>	<b>4,4%</b>
<b>Brak danych</b>	<b>772</b>	<b>9,1%</b>

Od listopada 2024 r. można skorzystać z porady eksperta w siedzibie RF w Warszawie przy ul. Nowogrodzkiej 47A, po wcześniejszym umówieniu się na wizytę. W okresie sprawozdawczym udzielono 10 porad w ramach

osobistego spotkania z ekspertem. Dotyczyły one ubezpieczenia OC p.p.m. (6 porad) oraz ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw, ubezpieczenia mienia osób fizycznych, ubezpieczenia sprzętu elektronicznego i OC zarządcy nieruchomości (po jednej porady). W przeprowadzonych rozmowach poruszano kwestie oddalenia roszczenia zgłaszanego z tytułu umowy ubezpieczenia (3 rozmowy), sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia (3 porady), kary nałożonej przez UFG za brak obowiązkowego ubezpieczenia OC (2 rozmowy), opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym oraz wezwania do zapłaty składki ubezpieczeniowej (po 1 porady).

### 5.3 Porady e-mailowe

W 2024 r. wpłynęło 2 797 zapytań mailowych dotyczących kwestii ubezpieczeniowych i emerytalnych. Pomimo niewielkiego spadku ogólnej liczby zapytań mailowych w stosunku do roku poprzedniego (w 2023r. - 3 334), nadal zauważamy podobne trendy, co do rozkładu tematycznego i ich problematyki.

Zdecydowana większość, bo aż 2 596 (92,8%) zapytań dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń. Tylko 57 zapytań (2%) miało związek z rynkiem emerytalnym. W przypadku 4 zapytań (0,1%) nie można było udzielić merytorycznej odpowiedzi ze względu na to, że były to sprawy spoza zakresu kompetencji RF. W 140 (5,0%) wystąpieniach trudno było określić jakiego rodzaju umów pytania dotyczyły, skarżący skupiali się jedynie na ogólnej problematyce.

Najczęściej, poruszane były problemy dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych (aż 1426 zapytań – 51%), głównie obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. Najwięcej wątpliwości wymagających eksperckiego wyjaśnienia budziły zagadnienia dotyczące:

- odmowy wypłaty odszkodowania/świadczenia;
- zaniżenia wysokości odszkodowania/świadczenia;
- sposobu naliczenia składki, jej wysokości, zwrotu składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia, wezwań do zapłaty składki;
- terminów likwidacji szkody oraz kwestii nieudzielenia odpowiedzi na reklamację;
- likwidacji szkód, w szczególności w sieciach partnerskich zakładów ubezpieczeń;
- zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego;
- szkody całkowitej, amortyzacji części, części alternatywnych, utraconej wartości handlowej, VAT-u w przypadku leasingobiorców;
- zakresu roszczeń ze szkód majątkowych i osobowych;
- sposobu postępowania w przypadku podwójnego ubezpieczenia;
- nałożenia kary przez UFG za brak ubezpieczenia OC p.p.m. czy też regresu (roszczenia zwrotnego).

Drugą pod względem wielkości grupę stanowiły pytania dotyczące umów ubezpieczenia mienia (387 – 13,8%). Były to m.in. pytania dotyczące ubezpieczeń mieszkań/domów i ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (komputerów, tabletów, smartfonów oraz sprzętu RTV/AGD) oferowanego przede

wszystkim w sieciach handlowych przy zakupie tego typu urządzeń oraz przez operatorów telefonii komórkowych.

W tej grupie zapytań podnoszone były kwestie odmowy wypłaty odszkodowania czy jego zaniżenia, sposobu likwidacji szkody w przypadku zalania mieszkania czy domu, a także nieprawidłowo wykonanej usługi naprawy sprzętu elektronicznego czy sprzętu RTV/AGD.

Kolejną większą grupę stanowiły pytania dotyczące umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, innego niż obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m. i OC rolników (323 pytań, 11,5%). W tej grupie zapytań zauważamy niewielki wzrost (298 - 8,9% w poprzednim roku). Pytania dotyczyły odpowiedzialności cywilnej zarządcy drogi oraz spółdzielni, wspólnot oraz zarządców nieruchomości, przedsiębiorcy. Najczęściej podnoszonym problemem było uchylanie się przez ubezpieczycieli od wypłaty odszkodowań ze względu na brak stwierdzenia winy po stronie ubezpieczonego.

W stosunku do 2023 r. odnotowaliśmy dość duży spadek zapytań dotyczących ubezpieczeń na życie (Dział I). W 2024 r. wpłynęło 185 pytań tego rodzaju (6,6%). W 2023 r. było ich 331 (9,9% pytań mailowych z tego roku, spadek o 45%) Najczęściej spotykanymi problemami były odmowy wypłaty świadczenia i prawidłowość określenia wysokości uszczerbku na zdrowiu.

W zakresie umów ubezpieczenia turystycznego (109 pytań, 3,9%) najczęściej pojawiały się pytania dotyczące zwrotu kosztów rezygnacji z podróży oraz kosztów leczenia podczas pobytu za granicą. Często miało to związek z pojawieniem się choroby tuż przed zaplanowanym wyjazdem lub w trakcie podróży.

W zapytaniach mailowych dotyczących umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW, 97 pytań, 3,5%) przeważały pytania dotyczące nieprawidłowo ustalonego uszczerbku na zdrowiu lub odmowy przyznania świadczenia, z uwagi na zapisy wzorców umownych.

Niewielka część z przekazanych drogą elektroniczną zapytań dotyczyła rynku emerytalnego (57 pytań – 2%). Najlicniejsza grupa to pytania związane z członkostwem w OFE, głównie w sprawach związanych z podziałem i wypłatą środków w związku ze śmiercią członka otwartego funduszu emerytalnego. Nieliczne zapytania odnosiły się do oszczędzania na rachunkach IKE, IKZE.

Szczegółowo przedmiot pytań przekazywanych drogą elektroniczną przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela 35: Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r.

Tematyka zapytań mailowych	Liczba zapytań	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>2797</b>	<b>100%</b>
<b>Rynek ubezpieczeniowy, w tym:</b>	<b>2596</b>	<b>92,8%</b>
<b>DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie, w tym:</b>	<b>185</b>	<b>6,6%</b>
Ubezpieczenia na życie	101	3,6%
Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	53	1,9%
Ubezpieczenia na życie z UFK	28	1,0%
Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	1	Poniżej 0,1%
Ubezpieczenia rentowe	2	0,1%
<b>Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe, w tym:</b>	<b>2411</b>	<b>86,2%</b>
Ubezpieczenia komunikacyjne	1426	51,0%
Ubezpieczenia mienia	387	13,8%
Ubezpieczenia OC (inne niż OC p.p.m. i OC rolników)	323	11,5%
Ubezpieczenia turystyczne	109	3,9%
Ubezpieczenia NNW	97	3,5%
Ubezpieczenia rolne	27	1,0%
Ubezpieczenia kredytu	4	0,1%
Ubezpieczenia zdrowotne	21	0,8%
Utrata pracy/niezdolność do pracy	6	0,2%
Inne ubezpieczenia	11	0,4%
<b>Brak danych</b>	<b>140</b>	<b>5,0%</b>
<b>Rynek emerytalny</b>	<b>57</b>	<b>2,0%</b>
<b>Brak właściwości</b>	<b>4</b>	<b>0,1%</b>

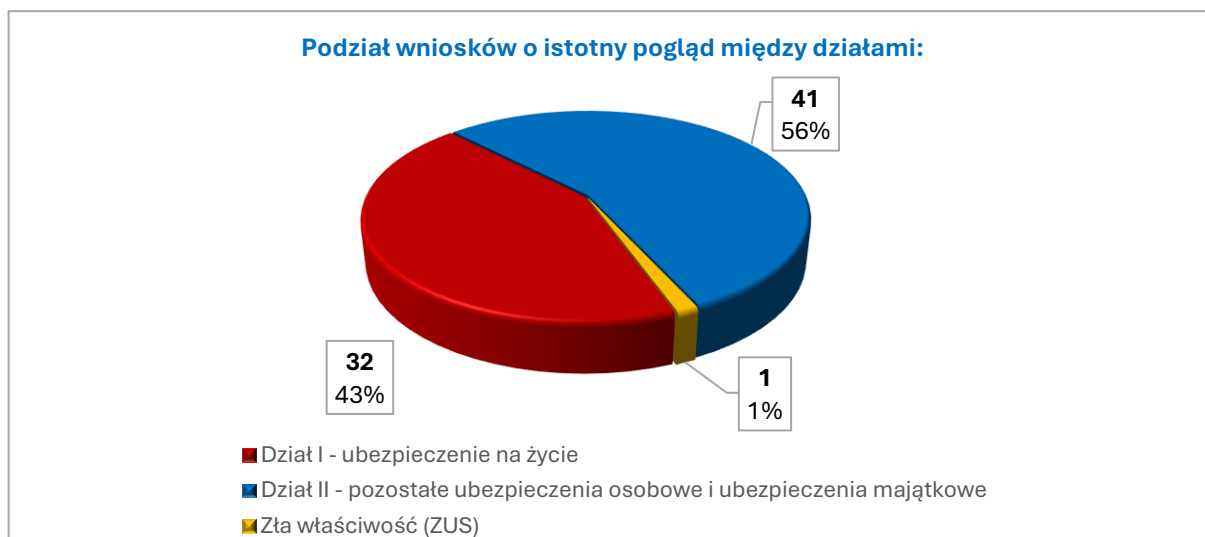
## 5.4 Istotne poglądy w sprawach sądowych

W 2024 r. do RF wpłynęły 74 wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny pogląd w sprawie sądowej. Połowa wniosków (37 wniosków, 50% ogółu wniosków) została przekazana za pośrednictwem pełnomocników procesowych. W 24 przypadkach (32,4% ogółu wniosków) wniosek wpłynął bezpośrednio

od powoda (klienta). W trzynastu sprawach (17,6% wszystkich wniosków) o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd, zwrócił się bezpośrednio sąd rozpatrujący daną sprawę. Sądy przeważnie zwracały się o przedstawienia poglądu przez RF w związku z wnioskiem zawartym w pozwie o zwrócenie się o taki pogląd.

Tabela 36: Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy w 2024 r., sprawy z zakresu ubezpieczeń gospodarczych

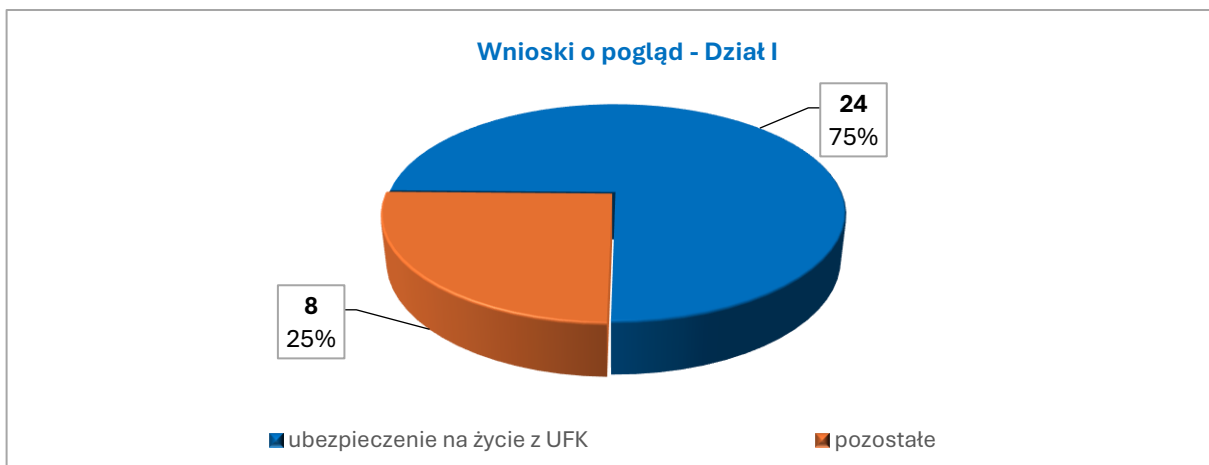
Źródło wpływu wniosków	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
Za pośrednictwem pełnomocnika	37	50,0%
Bezpośrednio od powoda	24	32,4%
Bezpośrednio z sądu	13	17,6%



Większość wniosków (41 wniosków, 55,4%) dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń Działu II. 32 wnioski (43,2% wszystkich wniesionych wniosków) obejmowały spory toczące się w sprawach z zakresu umów ubezpieczeń na życie (Dział I).

Jeden wniosek, dotyczył sporu z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych (dalej: ZUS)— czyli sprawy poza zakresem własności rzeczowej RF. RF odmówił przedstawienia poglądu w tej sprawie.

Znaczna część wniosków z zakresu ubezpieczeń Działu I dotyczyła spraw sądowych związanych z umowami ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (dalej: UFK) - (24 wnioski, 32,4% wniosków ogółem, 75% wszystkich wniosków z zakresu Działu I).

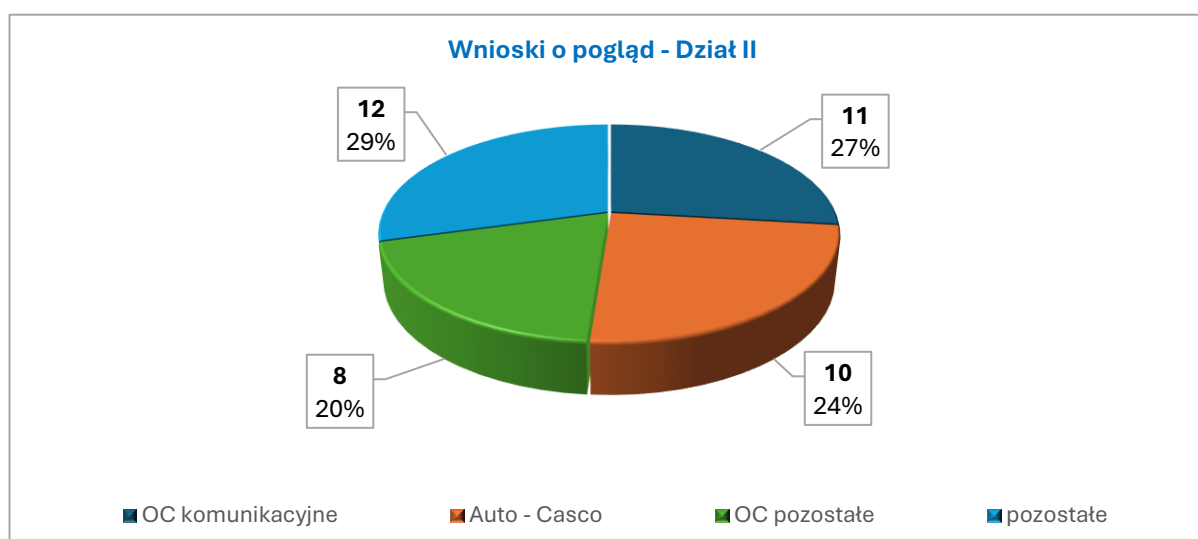


Miały one związek przede wszystkim z zarzutem nieważności umów, podnoszonym w związku z wadliwą konstrukcją prawną i okolicznościami zawarcia umowy.

Niektóre wnioski wiązały się także z oceną zapisów regulujących wysokość kosztów związanych z obsługą i rozwiązaniem umowy m.in. tzw. opłat likwidacyjnych, opłat za zarządzanie i opłat administracyjnych, ale także niewłaściwego zarządzania funduszami, skutkującym utratą zainwestowanych środków.

Pozostałe wnioski o pogląd z zakresu ubezpieczeń Działu I odnosiły się do sporów dotyczących umów ubezpieczenia na życie (siedem wniosków, 9,5% ogółu wniosków oraz 21,87 % wniosków z Działu I) oraz umów ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych oraz umów ubezpieczeń na życie z opcją dodatkową ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków – (jeden wniosek, 1,4% wszystkich wniosków i 3,12% wniosków z Działu I).

W odniesieniu do ubezpieczeń Działu II, RF otrzymał 41 wniosków o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu (55,4% wniosków o przedstawienie istotnego poglądu ogółem). Ponad połowa wniosków z zakresu Działu II dotyczyła sporów w zakresie szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych (21 wniosków, 28,4% wszystkich wniosków, 51,2% wniosków z zakresu Działu II).





W tej grupie 11 wniosków dotyczyło obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (14,9 % ogółu wniosków, 26,8% wniosków z zakresu Działu II), a 10 - umów ubezpieczeń autocasco pojazdów mechanicznych (13,5% ogółu wniosków oraz 24,4% wniosków Działu II).

Jeśli chodzi o pozostałe sprawy - 4 wnioski o wydanie istotnego poglądu miały związek z umową ubezpieczenia OC przedsiębiorcy (5,4% wniosków ogółem, 9,8% wniosków z Działu II), a 3 – umową ubezpieczenia mienia przedsiębiorcy (4,1% wniosków ogółem, 7,3% wniosków z Działu II).

Pojedyncze wnioski dotyczyły sporów na gruncie:

- umowy ubezpieczenia OC architektów/inżynierów budownictwa
- umowy ubezpieczenia obowiązkowego OC posiadacza gospodarstwa rolnego
- ubezpieczenia OC szpitala
- umowy ubezpieczenia OC zarządcy drogi
- umowy ubezpieczenia mienia osoby fizycznej,
- umowy ubezpieczenia casco statków powietrznych i morskich,
- roszczenia o zapłatę regresu ze szkody komunikacyjnej
- dotyczył sporu o zapłatę regresu z innego rodzaju szkody
- umów ubezpieczenia niskiego wkładu,
- umowy ubezpieczenia ryzyka finansowego,
- umowy ubezpieczenia upraw
- opłaty za brak zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Szczegółowo tematyka wniosków została przedstawiona w tabeli poniżej.

*Tabela 37: Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika*

Tematyka wniosków	Liczba	Procent	Procent w danym Dziale
<b>Ogółem</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>
<b>Dział I - ubezpieczenie na życie</b>	<b>32</b>	<b>43%</b>	<b>100%</b>
Ubezpieczenie na życie z UFK	24	32,4%	75,0%
Ubezpieczenie na życie (pozostałe)	7	9,5%	21,9%
Ubezpieczenie wypadkowe i chorobowe (ubezpiecz. na życie z NNW)	1	1,4%	3,1%
<b>Dział II - pozostałe ubezpieczenia osobowe i ubezpieczenia majątkowe</b>	<b>41</b>	<b>55,4%</b>	<b>100,0%</b>
OC komunikacyjne	11	14,9%	26,8%
AC	10	13,5%	24,4%

OC pozostałe (przedsiębiorstwa)	4	5,4%	9,8%
Ubezpieczenie mienia (przedsiębiorstwo)	3	4,1%	7,3%
Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	2	2,7%	4,9%
Casco statków powietrznych i morskich	1	1,4%	2,4%
OC architektów/inżynierów budownictwa	1	1,4%	2,4%
OC rolników	1	1,4%	2,4%
OC szpitala	1	1,4%	2,4%
OC zarządcy drogi	1	1,4%	2,4%
Regres (dot. pozostałych szkód)	1	1,4%	2,4%
Ubezpieczenie mienia (osoby fizyczne)	1	1,4%	2,4%
Ubezpieczenie niskiego wkładu	1	1,4%	2,4%
Ubezpieczenie ryzyk finansowych	1	1,4%	2,4%
Ubezpieczenie upraw	1	1,4%	2,4%
UFG kary i regres (brak OC kom.)	1	1,4%	2,4%
<b>Zła własność (ZUS)</b>	<b>1</b>	<b>1,4%</b>	<b>n/d</b>

W przypadku wniosków z zakresu ubezpieczeń Działu I problem najczęściej dotyczył roszczenia o zwrot składki ubezpieczeniowej (21 wniosków, 28% ogółu wniosków, 65,63% wniosków dotyczących ubezpieczeń z zakresu Działu I), oraz odmowy spełnienia świadczenia ubezpieczeniowego dotyczył 8 wniosków (10,8 % ogółu wniosków, 25% wniosków z zakresu Działu I).

W zakresie wniosków z zakresu ubezpieczeń Działu II:

- 18 wniosków dotyczyło sporu o zaniżone odszkodowanie,
- 17 wniosków obejmowało spór co do odmowy wypłaty odszkodowania,
- 3 wnioski dotyczyły kwestii należności regresowych, jakich zapłaty żądały zakłady ubezpieczeń,
- 1 wniosek miał związek z opłatą za brak zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Szczegółowe zestawienie problematyki wniosków ogółem zostało przedstawione w tabeli poniżej.

Tabela 38: Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024r.

Zarzuty	Liczba	Procent	Procent z danego działu
<b>Ogółem</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>
<b>Dział I - ubezpieczenie na życie</b>	<b>32</b>	<b>43,2%</b>	<b>100,0%</b>
Zwrot składki	21	28,4%	65,6%
Odmowa świadczenia	8	10,8%	25,0%

Zaniżone świadczenie	2	2,7%	6,3%
Zaniżona wartość wykupu polisy	1	1,4%	3,1%
<b>Dział II - pozostałe ubezpieczenia osobowe i ubezpieczenia majątkowe</b>	<b>41</b>	<b>55,4%</b>	<b>100,0%</b>
Zaniżone odszkodowanie	18	24,3%	43,9%
Odmowa odszkodowania	17	23,0%	41,5%
Regres ubezpieczeniowy	3	4,1%	7,3%
Opłaty za brak zawarcia umowy OC p.p.m.	1	1,4%	2,4%
Brak danych	2	2,7%	4,9%
<b>Zła właściwość (ZUS)</b>	<b>1</b>	<b>1,4%</b>	<b>100,0%</b>

W 2024 r. przedstawiono 41 istotnych poglądów: w 34 sprawach z 2024 r. (45,94% wszystkich wniosków z tego roku) i siedmiu w sprawach, które wpłynęły w roku poprzednim (w 2023 r.). W 27 przypadkach RF zmuszony był odmówić przedstawienia istotnego poglądu. Dotyczy to 24 wniosków złożonych w 2024 r., (32,4% wniosków z 2024 r.) oraz trzech wniosków złożonych jeszcze w 2023 r..

Na dzień 31 grudnia 2024 r. - 11 wniosków z 2024 r. pozostawało na etapie analizy (11,9% wniosków z 2024 r.). W pięciu przypadkach wniosków z 2024 r. zwrócono się o udzielenie dodatkowych wyjaśnień, potrzebnych do podjęcia decyzji o złożeniu istotnego poglądu w sprawie (6,8% wniosków z 2024 r.).

Sposób rozpatrzenia wniosków o wydanie istotnego poglądu w 2024 r. przedstawia poniższa tabela.

Tabela 39: Sposób rozpatrzenia wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych w 2024r.

Sposób rozpatrzenia	Liczba	Procent
<b>Ogółem*</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>
Wydano istotny pogląd **	41	48,81%
Odmowa wydania istotnego poglądu ***	27	32,14%
W toku	11	13,10%
Wyjaśnienia w sprawie	5	5,95%

\*w tym 10 wniosków z 2023 r.

\*\* w tym 7 z wniosków z 2023 r.

\*\*\* w tym 3 z wnioski z 2023 r.

Najwięcej wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla spraw z zakresu Działu I, jakie wpłynęły w 2024 r., miało związek ze sprawami sądowymi z udziałem:

- Vienna Life TU Życie S.A. VIG (14 wniosków, 18,9% ogółu wniosków, 43,75% wniosków z zakresu Działu I), oraz

- TU Europa na Życie S.A –8 wniosków (10,81% ogółu wniosków oraz 25% wniosków z zakresu Działu I).

Oprócz tego, wpłynęły także po dwa wnioski w sprawach z udziałem Open Life TU na Życie S.A. PZU Życie S.A. oraz Warta TU na Życie S.A. oraz po 1 wniosku w sprawach z udziałem Nationale-Nederlanden TU na Życie S.A., Uniqa TU na Życie S.A., Santander Allianz TU na Życie S.A., Generali TU na Życie S.A.

W sporach z udziałem ubezpieczycieli oferujących umowy ubezpieczenia z Działu II, najwięcej wniosków o istotny pogląd z 2024 r. dotyczyło spraw z udziałem:

- PZU S.A. – 10 wniosków (13,5% wszystkich wniosków, 24,39% wniosków z zakresu Działu II) .
- TUiR Warta S.A. – 7 wniosków (9,5% ogółu wniosków oraz 17,07% wniosków z zakresu Działu II).
- Generali T.U. S.A – 4 wnioski
- TUW TUW, STU Ergo Hestia S.A., Compensa TU S.A. VIG oraz. – po 3 wnioski

Po dwa wnioski zostały złożone w sprawach przeciwko TUiR Allianz Polska S.A. oraz UFG, a po jednym wniosku – w sprawach przeciwko Uniqa TU S.A., AGRO Ubezpieczenia TUW, Europa TU S.A., InterRisk TU S.A. VIG, Credit Agricole TU S.A., Polskiemu Biuru Ubezpieczeń Komunikacyjnych.

Szczegółowy wykaz wniosków o istotny pogląd w sprawie z podziałem na podmioty rynku finansowego obrazuje tabela poniżej.

*Tabela 40: Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego*

Podmiot	Liczba	Procent	Procent w danym Dziale
<b>Ogółem</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	-
<b>Dział I</b>	<b>32</b>	<b>43,2%</b>	<b>100,0%</b>
Vienna Life TU na Życie SA	14	18,9%	43,8%
Europa TU na Życie SA	8	10,8%	25,0%
Open Life TU na Życie SA	2	2,7%	6,3%
PZU Życie SA	2	2,7%	6,3%
Warta TU na Życie SA	2	2,7%	6,3%
Nationale-Nederlanden TU na Życie SA	1	1,4%	3,1%
Uniqa TU na Życie SA	1	1,4%	3,1%
Santander Allianz TU na Życie SA	1	1,4%	3,1%
Generali TU na Życie SA	1	1,4%	3,1%
<b>Dział II</b>	<b>41</b>	<b>55,4%</b>	<b>100,0%</b>

PZU SA	10	13,5%	24,4%
TUIR Warta SA	7	9,5%	17,1%
Generali TU SA	4	5,4%	9,8%
TUW TUW	3	4,1%	7,3%
STU ERGO HESTIA SA	3	4,1%	7,3%
Compensa TU SA VIG	3	4,1%	7,3%
TUIR Allianz Polska SA	2	2,7%	4,9%
Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)	2	2,7%	4,9%
Uniqa TU SA	1	1,4%	2,4%
AGRO Ubezpieczenia	1	1,4%	2,4%
Europa TU SA	1	1,4%	2,4%
InterRisk TU SA VIG	1	1,4%	2,4%
Credit Agricole TU SA	1	1,4%	2,4%
PBUK	1	1,4%	2,4%
Brak danych	1	1,4%	2,4%
<b>Zła własność (ZUS)</b>	<b>1</b>	<b>1,4%</b>	<b>-</b>

W porównaniu do roku poprzedniego można zauważyć wyraźny spadek liczby złożonych wniosków o pogląd (74 wnioski w 2024 r. wobec 103 wniosków w 2023 r.). Wpływ na to miała mniejsza liczba wniosków w sprawach dotyczących umów ubezpieczenia na życie z UFK (24 wnioski w 2024 r., wobec 59 wniosków w 2023 r.).

Pewna zmiana nastąpiła także w odniesieniu do tematyki wniosków o przedstawienie istotnego poglądu. Zauważalnie więcej wniosków wpłynęło bowiem w sprawach z zakresu Działu II ubezpieczeń (41 wniosków) niż Działu I (32 wnioski). W roku 2023 r. stosunek ten był wyraźnie odwrotny (68 wniosków z zakresu Działu I wobec 35 wniosków z zakresu Działu II). W 2024 r. wpłynęło zresztą więcej wniosków o pogląd w sprawach z zakresu Działu II niż rok wcześniej (41 wniosków w 2024 r. wobec 35 wniosków w 2023 r.).

Warto także odnotować, że w porównaniu z rokiem ubiegłym ponad trzykrotnie wzrosła liczba wniosków o przedstawienie istotnego poglądu w sporach wynikających z zawarcia umów ubezpieczenia autocasco (dziesięć wniosków w roku 2024 r. wobec trzech wniosków w 2023 r.). Klienci podmiotu rynku finansowego częściej dostrzegali też potrzebę złożenia wniosku o przedstawienie istotnego poglądu w sporach z udziałem TUIR WARTA S.A. (w roku 2023 wpłynęły trzy wnioski, w 2024 r. - siedem wniosków).

## 5.5 Skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego

W 2024 r. do RF wpłynęły 22 wnioski o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN w sprawach ubezpieczeniowych. Źródło wpływu wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej przedstawia tabela poniżej.

Tabela 41: Źródło wpływu wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r.

Forma złożenia wniosku	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>
Bezpośrednio od powoda	10	45,45%
Za pośrednictwem pełnomocnika	11	50,00%
Inny podmiot (Biuro Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców)	1	4,55%

W 8 przypadkach (36,36%) wnioskodawcy jako przyczynę wprost wskazali, że w ich ocenie, orzeczenie w sposób rażący narusza prawo przez błędną wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie (w zakresie pozostałych 14 wniosków nie wskazano wprost wad kwalifikowanych orzeczenia).

Jak w latach poprzednich, tak i w 2024 r. przeważająca większość wniosków dotyczyła ubezpieczenia Działu II - pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe (14 wniosków – 63,64%). 7 z 22 wniosków o wniesienie przez Rzecznika Finansowego skargi nadzwyczajnej (31,82%) dotyczyło ubezpieczeń z zakresu Działu I. Jeden (4,55%) wniosek dotyczył prośby o przestanie wzoru wniosku o wniesienie skargi nadzwyczajnej.

Jeśli chodzi o tematykę wniosków z zakresu Działu II - 7 wniosków dotyczyło ubezpieczeń komunikacyjnych (6 wniosków – OC ppm, jeden wniosek - Auto-Casco). Pozostałe wnioski z Działu II dotyczyły: regresu ubezpieczeniowego (dwa wnioski), OC w życiu prywatnym, ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego czy ubezpieczenia kredytu (po jednym wniosku). W pozostałych dwóch sprawach pomimo załączonej dokumentacji nie można było precyzyjnie określić problemu z jakim zwrócili się wnioskodawcy - trwają czynności wyjaśniające.

W odniesieniu do ubezpieczeń Działu I wpłynęło siedem wniosków - wszystkie dotyczą umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK).

Szczegółowa tematyka wniosków, jak również podmioty, których wnioski dotyczą zostały przedstawione w tabelach poniżej.

Tabela 42: Tematyka wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r.

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>
<b>Dział I</b>	<b>7</b>	<b>31,82%</b>
Ubezpieczenie na życie z UFK	7	31,82%
<b>Dział II</b>	<b>14</b>	<b>63,64%</b>
OC komunikacyjne	6	27,27%
Regres ubezpieczeniowy	2	9,09%
AC	1	4,55%
Ubezpieczenie kredytu	1	4,55%
OC w życiu prywatnym	1	4,55%
Ubezpieczenie sprzętu gospodarstwa domowego	1	4,55%
Brak danych	2	9,09%
<b>Inne (dot. przestania wzoru wniosku)</b>	<b>1</b>	<b>4,55%</b>

Tabela 43: Wnioski o wniesienie skargi do SN z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego.

Podmioty Rynku Finansowego, co do których wpłynęły wnioski o wniesienie skargi nadzwyczajnej przez Rzecznika Finansowego	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>
<b>Dział I</b>	<b>7</b>	<b>31,82%</b>
Vienna Life TU na Życie S.A.	1	4,55%
Europa TU na Życie S.A.	2	9,09%
Open Life TU na Życie S.A.	1	4,55%
Uniqa TU na Życie S.A.	1	4,55%
Aegon Życie TU S.A.	1	4,55%
Warta TU na Życie S.A.	1	4,55%
<b>Dział II</b>	<b>14</b>	<b>63,64%</b>
TUiR Warta S.A.	5	22,73%
PZU S.A.	3	13,64%
TUiR Allianz Polska S.A.	2	9,09%
LINK4 TU S.A.	1	4,55%
STU ERGO HESTIA S.A.	1	4,55%
Wagas S.A.	1	4,55%

Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)	1	4,55%
<b>Brak danych</b>	<b>1</b>	<b>4,55%</b>

W 2024 r. RF wniósł jedną skargę nadzwyczajną. Była to sprawa z wniosku, który wpłynął do BRF w latach poprzednich. Skarga została wniesiona w październiku 2024 r. od prawomocnego wyroku Sądu Okręgowego we Wrocławiu oddalającego powództwo. Dotyczyła ona ubezpieczenia z UFK. Istotą sporu roszczenie o zwrot pobranej przez pozwaną zakład ubezpieczeń opłaty z tytułu rozwiązania umowy. RF zdecydował się na wniesienie skargi nadzwyczajnej z uwagi na to, że w jego ocenie, Sąd nie dostrzegł, że postanowienia wzorca umownego w oparciu, o które pozwany pobrat opłaty przy rozwiązywaniu umowy należało zakwalifikować jako niedozwolone postanowienia umowne (abuzywność zapisów wzorca).

W 2024 r. RF odmówił wniesienia skargi nadzwyczajnej w 20 przypadkach, z czego 7 spraw dotyczyło wniosków, które wpłynęły w 2024 r. Przyczyny odmów w sprawach wniosków z 2024 r. to kolejno:



#### **Brak orzeczenia, od którego można byłoby wywieść skargę nadzwyczajną**

W jednej sprawie wnioskujący wniósł o wywiedzenie skargi nadzwyczajnej po zakończeniu postępowania likwidacyjnego, skutkującego odmową wypłaty odszkodowania. Wniosek nie dotyczył więc orzeczenia sądu powszechnego lub sądu wojskowego kończącego postępowanie w sprawie, od którego można wywieść Skargę Nadzwyczajną<sup>47</sup>.



#### **Sprawa poza zakresem kompetencji RF**

Wniosek dotyczył złożenia skargi nadzwyczajnej od orzeczenia, w którym stroną nie był podmiot rynku finansowego w rozumieniu ustawy.



#### **Brak dokumentacji na podstawie, której można by było skonstruować zarzuty**

Sprawa dotyczyła postępowanie cywilnego w której wydany został nakaz zapłaty. Wnioskodawca nie zaskarżył nakazu zapłaty i nie przedstawił przed sądem żadnych dokumentów, a nakaz zapłaty stał się prawomocny. W sprawie nie można było więc skonstruować zarzutów, które realnie mogłyby skutkować uchynieniem orzeczenia.



#### **Brak potwierdza istnienia wad kwalifikowanych orzeczenia**

W 3 przypadkach, zdaniem RF, orzeczeniom nie można było postawić zarzutu naruszenia przepisów prawa poprzez ich błędną wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie, nie mówiąc już o tego rodzaju naruszeniu w stopniu kwalifikowanym (rażącym)<sup>48</sup>. Nie zostały więc spełnione przesłanki merytoryczne uzasadniające złożenie skargi nadzwyczajnej.

<sup>47</sup> Zgodnie z art. 89 § 1 ustawy o Sądzie Najwyższym.

<sup>48</sup> Art. 89 § 1 pkt 1) i 2) ustawy o Sądzie Najwyższym





## Brak legitymacji RF do wniesienia skargi nadzwyczajnej

Wniosek dotyczył nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym, który uprawomocnił się przed wejściem w życie przepisów, które pozwalają na złożenie skargi nadzwyczajnej. Możliwość wnoszenia skarg nadzwyczajnych dotyczy tylko do orzeczeń kończących postępowanie w sprawie, które uprawomocniły się po dniu 3 kwietnia 2018 r.

W sprawach z wniosków z 2024 r. do szczegółowej analizy przekazanych zostało 14 wniosków. Ich rozpoznanie kontynuowane będzie w bieżącym roku.

W okresie sprawozdawczym SN nie rozpoznał żadnej z skarg wniesionych przez RF w zakresie rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego.

### 5.6 Wytaczanie powództw, przystępowanie do spraw sądowych

W 2024 r. wpłynęło łącznie 71 wniosków, w tym 46 wniosków o wszczęcie postępowania i 25 o przyłączenia się do toczącego postępowania sądowego). Liczba wniosków tego rodzaju jest wyraźnie większa niż w 2023 r. – wówczas wpłynęło 15 wniosków o przyłączenie się przez RF do toczącego się postępowania sądowego i 18 wniosków o wszczęcie postępowania (łącznie 33 wnioski). Zainteresowanie tą formą pomocy RF w sprawach ubezpieczeniowych jest więc wyraźnie większe niż rok temu.

Większa ilość wniosków wynika także z szerszych możliwości udzielania pomocy klientom. Od 1 stycznia 2023 r. zmienił się art. 26 URF. Przed tą datą RF mógł kierować pozwy i wstępować do spraw sądowych tylko w postępowaniach dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych. Od 2023 r. RF może wytaczać powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego oraz wziąć udział w toczącym się postępowaniu cywilnym (każdego rodzaju), jeżeli według jego oceny wymaga tego ochrona praw klientów podmiotów rynku finansowego. RF uzyskał więc możliwość kierowania do sądu pozwów np.: w sprawach o zapłatę odszkodowania oraz wspierania w klienta procesie o odszkodowanie który wytoczył klient – czego nie mógł robić wcześniej. Zainteresowane osoby składają więc więcej wniosków o taką formę pomocy prawnej niż miało to miejsce w przeszłości.

W 2024 r. zmieniła się także ustawa o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym<sup>49</sup>. Zmiana ta nie wpłynęła jednak na wzrost liczby wniosków kierowanych do Rzecznika Finansowego – w 2024 r. nie wpłynął żaden wniosek o wytoczenie postępowania grupowego w sprawie ubezpieczeniowej lub emerytalnej, ani o przyłączenie się do takiego postępowania.

W 2024 r. RF przystąpił do 3 toczących się postępowań cywilnych. W 17 przypadkach, po szczegółowej analizie wniosku, odmówił przystąpienia do postępowania. RF wniósł także 4 powództwa na rzecz klientów

---

<sup>49</sup> Ustawa o z dnia 24 lipca 2024 r. o zmianie ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym oraz niektórych innych ustaw (Dz.U.2024.1237), która weszła w życie 14 sierpnia 2024 r. Zmiany wprowadzone przez tę ustawę są opisane w rozdziale 1.2. Zmiany otoczenia prawnego

podmiotu rynku ubezpieczeniowego, zaś w 23 przypadkach nie skorzystał z tego uprawnienia. Na dzień 31 grudnia 2024 r., 24 wnioski pozostawały na etapie dalszej, szczegółowej analizy eksperckiej.

Trzeba jednak zaznaczyć, że wniosek o wytoczenie powództwa nie wiąże Rzecznika. Decyzję co do wytoczenia lub odmowy sprawy BRF podejmuje samodzielnie, po gruntownej analizie wszystkich istotnych dla sprawy okoliczności faktycznych i prawnych. W toku oceny brane są pod uwagę kwestie takie jak choćby: szanse satysfakcjonującego klienta zakończenia sprawy, dowody jakimi można dysponować w procesie, konieczność rozstrzygnięcia w toku procesu kwestii systemowych lub choćby z pewnego punktu widzenia – precedensowych. BRF bierze pod uwagę także towarzyszące sprawie okoliczności życiowe dotyczące wnioskodawcy. Nie bez znaczenia jest także zakres kompetencji Rzecznika i status prawny podmiotów z którymi prowadzony jest spór – w części spraw choćby z tego powodu nie można udzielić wnioskodawcom pomocy o jaką wnioskują.

RF wytoczył powództwa w sprawach, w których nie trzeba było wnioskować o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego sądowego, zwłaszcza – na potrzeby udowodnienia roszczenia do co zasady. Odmówił wytoczenia powództwa w sprawach, gdzie brak było materiału dowodowego, który mógłby choćby uprawdopodobnić wartość przedmiotu sporu (a czasami i roszczenia co do zasady). RF nie chciał narażać klientów na ryzyko oddalenia powództwa z uwagi na jego nieudowodnienie, a także – na koszty które w razie przegranej musiałby ponieść klient lub Rzecznik<sup>50</sup>.

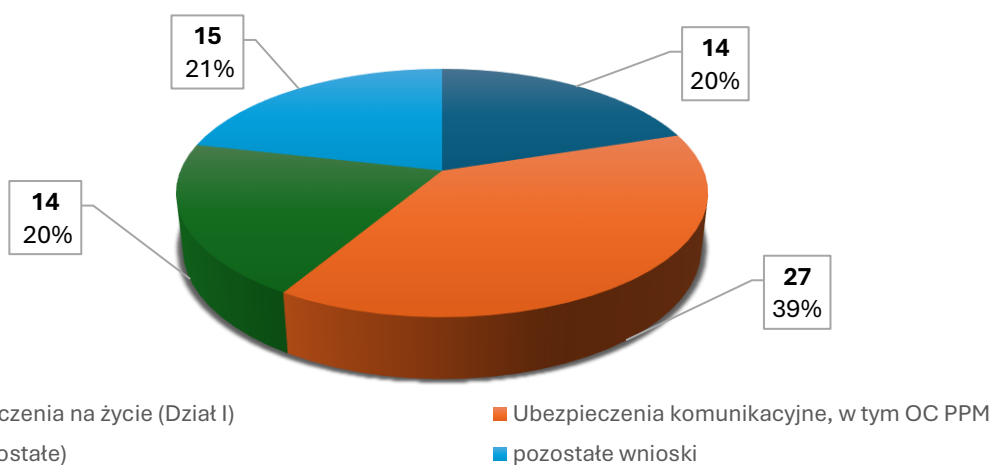
Tabela 44: Sposób rozpatrzenia wniosków o wszczęcie lub przystąpienie do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego w 2024 r.

Wnioski o wszczęcie lub przystąpienie do postępowania sądowego	Liczba	Procent
<b>Ogółem*</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>
Oświadczenia RF o wstąpieniu do toczącego się postępowania	3	4,11%
Omowa wstąpienia przez RF do toczącego się postępowania	17	23,29%
Odmowa wytoczenia powództwa	23	31,51%
Wytoczenie powództwa przez RF w imieniu klienta*	4	5,48%
Wnioski pozostające w analizie eksperckiej	24	32,88%
Inne rozpoznanie wniosku (klient nie uzupełnił braków wniosku)	2	2,74%

\* 2 wnioski pochodzące z 2023 r.

<sup>50</sup> Stronie reprezentowanej przez adwokata lub radcę prawnego należy, w razie przegranej, zwrócić koszty zastępstwa procesowego. (art. 98 § 3 i art. 99 k.p.c.) W razie przegranej sprawy RF wytoczył powództwo, osoba taka musi zapłacić opłatę od pozwu (art. 17 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 959 z późn. zm.). W takim wypadku klient staje się stroną postępowania i jeśli przegra sprawę - ponosi koszty procesu, w tym koszty zastępstwa procesowego. (art. 98 k.p.c.).

**Wnioski o wszczęcie lub przyłączenie się do postępowania sądowego w sprawach z zakresu ubezpieczeń (2024 r.)**



Przeważająca część wniosków o wytoczenie powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowego lub przystąpienie do toczącego się postępowania sądowego dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych (27 wniosków, 38%), z czego aż 24 dotyczyło obowiązkowych ubezpieczeń OC p.p.m.

Pozostałe wnioski o wytoczenie pozwu lub przystąpienie do sprawy sądowej odnosiły się do:

- innych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej (OC – łącznie czternaście wniosków) na co składają się wnioski w sprawach dotyczących OC przedsiębiorców (dziesięć wniosków), szpitali (dwa wnioski), rolników oraz wykonywanego zawodu (po jednym wniosku),
- ubezpieczeń na życie (Dział I ogółem) - czternaście wniosków,
- ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży oraz ubezpieczeń mienia (po cztery wnioski),
- ubezpieczeń mieszkań i domów (trzy wnioski),
- ubezpieczenia NNW (jeden wniosek),
- gwarancji ubezpieczeniowej (jeden wniosek).

Szczegółowo tematykę wniosków przedstawia tabela poniżej.

Tabela 45: Tematyka wniosków z 2024 r. o wszczęcie lub przystąpienie przez Rzecznika Finansowego do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego.

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
<b>Ogółem</b>	<b>71</b>	<b>100,00%</b>
<b>Dział I - ubezpieczenie na życie</b>	<b>14</b>	<b>19,72%</b>
Ubezpieczenie na życie z UFK	10	14,08%
Ubezpieczenie na życie (pozostałe)	2	2,82%
Ubezpieczenie wypadkowe i chorobowe (ubezpz. na życie z NNW)	2	2,82%

<b>Dział II - pozostałe ubezpieczenia osobowe i ubezpieczenia majątkowe</b>	<b>57</b>	<b>80,3%</b>
Ubezpieczenia komunikacyjne, w tym:	27	38,0%
• OC komunikacyjne	24	33,80%
• AC	2	2,82%
• Regres	1	1,41%
OC przedsiębiorcy	10	14,1%
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży	4	5,63%
Ubezpieczenie mienia	4	5,63%
Ubezpieczenie mieszkania/domu	3	4,23%
OC szpitali	2	2,82%
OC rolników	1	1,41%
OC wykonywanego zawodu	1	1,41%
Gwarancje ubezpieczeniowe	1	1,41%
Ubezpieczenie NNW	1	1,41%
Inne	2	2,82%
Brak danych	1	1,41%

Sprawy, w których RF postanowił przystąpić do toczącego się postępowania sądowego dotyczyły:

- roszczenia o rentę w związku ze śmiercią męża w kolizji pojazdów, dochodzonego z umowy OC ppm;
- roszczenia o wypłatę sumy ubezpieczenia, dochodzonego z umowy ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW);
- roszczenia o wypłatę sumy ubezpieczenia z umowy ubezpieczenia z tytułu poważnego zachorowania, leczenia szpitalnego i trwałego uszczerbku na zdrowiu spowodowanego ciężką chorobą.

Sprawy, w których RF wniósł powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowego obejmowały:

- roszczenie o zapłatę odszkodowania – kosztów holowania pojazdu, z polisy OC ppm;
- roszczenie o zapłatę odszkodowania – kosztów naprawy pojazdu, z polisy AC,
- roszczenia z tytułu realizacji umowy ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej (2 sprawy).

W roku sprawozdawczym w toku pozostawało 14 postępowań sądowych, w których RF wzięt udział lub wytoczył powództwo w latach poprzednich. Grupa ta obejmuje także pozwy złożone na podstawie poprzedniego brzmienia art. 26 URF, tj. powództwa w sprawie nieuczciwej praktyki rynkowej.

W 2024 r. uprawomocnił się satysfakcjonujący dla klientów wyrok wydany w 2023 r. w sprawie, w której RF przystąpił do postępowania. Dotyczył on wypłaty odszkodowania za foteliki dziecięce zamontowane w pojeździe, uszkodzone w trakcie zdarzenia drogowego.

Ponadto w 2024 r. zapadły wyroki w 2 innych sprawach, w których RF brał udział. Pierwsza sprawa dotyczyła szkody osobowej, a druga - odszkodowania z OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. W jednym wyroku sąd w całości, a w drugim częściowo uwzględnił powództwo. W drugiej sprawie, w związku z rozstrzygnięciem niesatysfakcjonującym stronę powodową, a także w ocenie Rzecznika niekorzystnym, RF złożył apelację od wyroku.

## 5.7 Wnioski o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy

RF w 2024 r. nie kierował do Sądu Najwyższego żadnego wniosku o podjęcie uchwały, która miałaby wyjaśnić rozbieżności w wykładni przepisów prawa w kwestiach ubezpieczeniowych.

W 2024 r. zapadły natomiast dwa kluczowe dla rynku ubezpieczeniowego rozstrzygnięcia dotyczące wniosków złożonych przez Rzecznika Finansowego w poprzednich latach. Obydwie sprawy dotyczą ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC p.p.m.). Są to:

- uchwała Sądu Najwyższego z 8 maja 2024 r. (sygn. akt III CZP 142/22) w sprawie dopuszczalności rabatów i upustów oraz
- uchwała Sądu Najwyższego z 11 września 2024 r. (sygn. akt III CZP 65/23) w sprawie dopuszczalności ustalenia wysokości odszkodowania w oparciu o hipotetyczne koszty naprawy, kiedy naprawa przy uszkodzeniu częściowej stała się już niemożliwa.

**Uchwała Sądu Najwyższego z 8 maja 2024 r. sygn. akt III CZP 142/22** odpowiada na kluczowe pytanie dla osób poszkodowanych w wypadkach drogowych - *czy zakład ubezpieczeń może ustalić odszkodowanie przysługujące poszkodowanemu z ubezpieczenia OC ppm z uwzględnieniem ulg i rabatów na usługi naprawcze, części i materiały służące do naprawy pojazdu, jakie jego zdaniem są możliwe do uzyskania we współpracującym z tym zakładem ubezpieczeń warsztatem naprawczym?*

Zakłady ubezpieczeń przy ustalaniu wysokości odszkodowania pomniejszyły je o rabaty i upusty, jakie ich zdaniem można uzyskać naprawiając pojazd w warsztacie współpracującym z danym ubezpieczycielem. Powoływały się przy tym na obowiązek zapobiegania zwiększeniu szkody oraz współpracy wierzyciela z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania. W przypadku wyboru innego warsztatu - skutkowało to obniżeniem odszkodowania za naprawę pojazdu, a w praktyce - ograniczeniem prawa poszkodowanych do wyboru sposobu likwidacji szkody.

W odpowiedzi na wniosek Rzecznika, Sąd Najwyższy w dniu 8 maja 2024 r. wydał wyjątkowo korzystną dla poszkodowanych uchwałę w sprawie dopuszczalności uwzględniania rabatów i upustów w ramach odszkodowania z obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC ppm) (sygn. akt III CZP 142/22). Sąd Najwyższy orzekł, że:

*1. Jeżeli poszkodowany poniósł już koszty naprawy pojazdu lub zobowiązał się do ich poniesienia, wysokość odszkodowania z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych powinna odpowiadać tym kosztom, chyba że w danych okolicznościach są one oczywiście nieuzasadnione; wysokość odszkodowania nie zależy od ulg i rabatów możliwych do uzyskania przez poszkodowanego od podmiotów współpracujących z ubezpieczycielem.*

*2. Jeżeli poszkodowany nie poniósł jeszcze kosztów naprawy pojazdu ani nie zobowiązał się do ich poniesienia, wysokość odszkodowania z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych powinna odpowiadać przeciętnym kosztom naprawy na lokalnym rynku, z uwzględnieniem możliwych do uzyskania przez poszkodowanego ulg i rabatów, chyba że skorzystaniu z tych ulg i rabatów sprzeciwia się jego uzasadniony interes.*

Pierwszy punkt sentencji uchwały wskazuje, że Sąd Najwyższy w pełni podzielił prezentowane przez Rzecznika stanowisko. Obowiązek współpracy poszkodowanego (jako wierzyciela) z ubezpieczycielem (jako dłużnikiem) poprzez przeciwdziałanie zwiększeniu szkody i minimalizowania jej skutków nie może przekładać się w sposób negatywny na przysługujące poszkodowanemu prawa podmiotowe, w ramach których poszkodowany ma prawo wyboru warsztatu, w którym dokona naprawy czy też zakupu części.

Uchwała ma bardzo istotne znaczenie dla każdego, kto choć raz zetknął się z likwidacją szkody komunikacyjnej z umowy ubezpieczenia OC ppm. Zgodnie z zasadą pełnej kompensacji szkody, poniesiony uszczerbek majątkowy powinien zostać w całości wyrównany, ale odszkodowanie nie powinno przekroczyć wysokości poniesionej szkody. Ustawodawca daje przy tym poszkodowanemu prawo wyboru sposobu naprawienia szkody przez sprawcę bądź przez przywrócenie stanu poprzedniego, bądź przez zapłatę odpowiedniej sumy pieniężnej.<sup>51</sup> W przypadku dochodzenia roszczeń z umowy OC ppm, świadczenie ubezpieczyciela polega na zapłacie odszkodowania pieniężnego.<sup>52</sup> Poszkodowany ma jednak wybór czy i w jaki sposób naprawi uszczerbek w swoim majątku spowodowany wypadkiem. Konsekwencją prawa wyboru przez poszkodowanego sposobu naprawienia szkody, jest prawo wyboru warsztatu, w którym poszkodowany dokona naprawy pojazdu.

Uchwała Sądu Najwyższemu dała w tym zakresie jasną odpowiedź wskazując w sposób wyraźny, że poszkodowany ma prawo sam zdecydować, w jakim warsztacie będzie chciał przeprowadzić naprawę uszkodzonego pojazdu. W tym zakresie (wyboru warsztatu) istotny jest bowiem aspekt zaufania pomiędzy stronami takiej transakcji. Ubezpieczyciel nie może wymagać, aby klient skorzystał z oferty zakładu współpracującego z ubezpieczycielem albo by poniesione koszty naprawy uwzględniły ulgi i rabaty jakie są zdaniem ubezpieczyciela możliwe w warsztatach współpracujących.

---

<sup>51</sup> art. 363 § 1 k.c.

<sup>52</sup> art. 822 § 1 k.c., por. także wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 30 marca 2023 r., C-618/21

W ocenie Rzecznika Finansowego uchwała ta pozytywnie wpływa na sytuację poszkodowanych, w szczególności tych którzy zamierzają dokonać naprawy uszkodzonego pojazdu do stanu odpowiadającego temu sprzed zdarzenia szkodowego. Dzięki tej uchwale wyeliminowane będą sytuacje, kiedy zakłady ubezpieczeń niejako przymuszały poszkodowanych do przeprowadzania naprawy w sieciach naprawczych współpracujących z ubezpieczycielem wskazując na obowiązek zapobiegania zwiększaniu się szkody oraz współdziałania wierzyciela z dłużnikiem przy wykonywaniu zobowiązania.

Natomiast w punkcie drugim sentencji Sąd Najwyższy odniósł się również precyzyjnie do sytuacji poszkodowanych, którzy nie zamierzają przeprowadzać naprawy, bądź planują dokonać jej „własnym sumptem” – i dochodzić od ubezpieczyciela tzw. hipotetycznych kosztów naprawy. Sąd Najwyższy dopuścił w tym zakresie możliwość stosowania rabatów i upustów, ale zaznaczył, że proponowane rabaty i upusty powinny być możliwe do uzyskania w dostępnej dla poszkodowanego sieci warsztatów naprawczych i sklepów z częściami zamiennymi.

Zdaniem Rzecznika, należy to rozumieć w ten sposób, że nabycie przez poszkodowanego części z zaproponowanymi rabatami czy upustami powinno być możliwe na rynku lokalnym (rozumianym z reguły jako miejsca zamieszkania poszkodowanego) bez większych trudności. Jeżeli części lub usług z rabatem/ulgą nie są w ten sposób dostępne - nie powinny być uwzględniane przy kalkulacji odszkodowania uwzględniającego hipotetyczne koszty naprawy. Co istotne, w ocenie Sądu przy stosowaniu rabatów i ulg nie można stosować żadnego automatyzmu.

W ocenie Rzecznika Finansowego omawiana uchwała precyzyjnie wyjaśnia wątpliwości natury prawnej związanej z miejscem rabatów i upustów w formule odszkodowania jaka została ukształtowana długoletnim orzecnictwem Sądu Najwyższego i sądów powszechnych dotyczącego praw podmiotowych poszkodowanych.

Tym samym to rozstrzygnięcie SN będzie pozytywnie wpływać na rynek ubezpieczeniowy powodując ograniczenie sporów między poszkodowanymi i zakładami ubezpieczeń. Dlatego też omawiana uchwała jest wyjątkowo istotna dla poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych, ponieważ pozwoli na skuteczniejsze dochodzenie roszczeń od zakładów ubezpieczeń.

Kolejnym zagadnieniem prawnym rozstrzygniętym przez Sąd Najwyższy w 2024 r. z wniosku Rzecznika była kwestia dopuszczalności ustalenia wysokości odszkodowania w oparciu o **hipotetyczne koszty naprawy w sytuacji, gdy naprawa przy szkodzie częściowej stała się już niemożliwa w wyniku następczych działań poszkodowanego**. Często ma to miejsce np. w razie zbycia pojazdu w stanie uszkodzonym lub jego uprzedniego naprawienia.

Zdaniem Rzecznika, skierowanie pytania do Sądu Najwyższego było niezbędne bowiem w judykaturze niestety nastąpiła wyraźna rozbieżność na wskutek zmiany trendu orzeczniczego w zakresie rozliczania szkód metodą kosztorysową. W ostatnich latach Sąd Najwyższy wydał orzeczenia, w których zakwestionował możliwość żądania odszkodowania obejmującego hipotetyczne koszty naprawy

w sytuacjach gdy przywrócenie pojazdu do stanu sprzed szkody było możliwe, ale stało się natomiast niemożliwe wskutek późniejszych zdarzeń (np.: wskutek sprzedania uszkodzonego pojazdu)<sup>53</sup>. Sąd Najwyższy podważył więc prawidłowość dotychczasowych orzeczeń zarówno samego Sądu Najwyższego<sup>54</sup> jak również sądów powszechnych, w których dopuszczono możliwość żądania takich kosztów w ramach odszkodowania.

Zdaniem Rzecznika, zaakceptowanie nowej linii orzeczniczej, sprzecznej z dotychczasowym, ugruntowanym orzecznictwem Sadu Najwyższego, prowadziłoby do daleko idącego ograniczania swobody dysponowania swoim majątkiem przez poszkodowanych – np. poprzez wymóg przedstawienia dowodów na przeprowadzoną naprawę pojazdu.

W związku z tym, RF zwrócił się do Sądu Najwyższego z pytaniem czy w przypadku wyrządzenia szkody w pojeździe mechanicznym, stanowiącej szkodę częściową, gdy przed ustaleniem wysokości odszkodowania naprawa stała się niemożliwa w wyniku następczych działań poszkodowanego, co ma miejsce np. w razie zbycia pojazdu w stanie uszkodzonym lub jego uprzedniego naprawienia, odszkodowanie należne poszkodowanemu w ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego powinno być ustalone jako równowartość hipotetycznie określonych kosztów przywrócenia pojazdu do stanu poprzedniego?

We wniosku RF wskazał, że ustalanie wysokości odszkodowania na podstawie hipotetycznych kosztów naprawy nie jest sprzeczne z art. 316 k.p.c., który nakazuje sądowi wydanie wyroku na podstawie stanu rzeczy istniejącego w chwili zamknięcia rozprawy. Inna argumentacja skutkowałaby tym, że poszkodowany musiałby czekać z naprawą lub sprzedażą pojazdu do zakończenia rozprawy – bo dopiero w wyroku Sąd ustala wysokość należnego odszkodowania. Zdaniem Rzecznika, Sąd powinien oczywiście uwzględnić stan majątku poszkodowanego jaki zaistniał po zdarzeniu wywołującym szkodę, niemniej - nie powinien uwzględniać okoliczności, które nie stanowią normalnych następstw zdarzenia (wypadku). W ocenie Rzecznika Finansowego, takie sytuacje jak sprzedaż czy naprawa uszkodzonego pojazdu są niewątpliwie poza normalnym związkiem przyczynowo-skutkowym ze szkodą. Złożone zapytanie prawne miało więc na celu zwiększenie ochrony praw i interesów klientów podmiotów rynku finansowego w relacjach z ubezpieczycielami oraz zmianę praktyki polegającej na różnicowaniu sytuacji poszkodowanych w zależności od tego co zrobią ze swoim pojazdem. Praktyka ta wzbudziła wątpliwości Rzecznika także pod kątem zasady równości wobec prawa, określonej w art. 32 Konstytucji RP.

W dniu 11 września 2024 r. Sąd Najwyższy w siedmioosobowym składzie wydał uchwałę (sygn. III CZP 65/23) o następującej treści:

---

<sup>53</sup> Postanowienie SN z 17.07.2020 r., V CNP 43/19, Postanowienie SN z 4.06.2020 r., IV CNP 26/19, Wyrok SN z 10.06.2021 r., IV CNPP 1/21, Wyrok SN z 8.12.2022 r., II CSKP 726/22,

<sup>54</sup> Wyrok SN z 08.03.2018 r. II CNP 32/17, Postanowienie SN z 7.12.2018 III CZP 51/18, wyrok SN z 3.04.2019 II CSK 100/18, wyrok SN z 20.10.2021 I NSNc 150/20, wyrok SN z 16.12.2021 I NSNc 451/21, wyrok SN z 30.03.2020 I NSNc 184/21.



*Jeżeli naprawa pojazdu przez poszkodowanego stała się niemożliwa, w szczególności w razie zbycia lub naprawienia pojazdu, nie jest uzasadnione ustalenie wysokości odszkodowania z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, jako równowartości hipotetycznych kosztów naprawy.*

Niestety Sąd Najwyższy w uchwale nie podzielił stanowiska prezentowanego przez Rzecznika. Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie tej uchwały dostępny jest na stronie internetowej RF: <https://rf.gov.pl/komunikat-rzecznika-finansowego-w-sprawie-uchwaly-sadu-najwyzszego-z-dnia-11-wrzesnia-2024-r-sygn-akt-iii-czp-65-23-aktualizacja/>

## **5.8 Uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego na rynku ubezpieczeniowym**

### **5.8.1 Ubezpieczenia komunikacyjne**

Znaczna część pracy RF dotyczy ubezpieczeń komunikacyjnych, zwłaszcza OC ppm. Problemy, z jakimi zwracają się klienci do RF są opisane w rozdziale 5.1. Występują one pomimo faktu, że znaczna część problemów prawnych została wyjaśniona w uchwałach SN (m. in. na wnioski składane przez RF), a sam temat jest także objęty rekomendacjami KNF dotyczącymi likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych<sup>55</sup>. Niewątpliwie potrzebna jest pewna aktualizacja tych rekomendacji, tak aby uwzględniały one także wnioski z nich płynące z najnowszych orzeczeń SN. W toku aktualizacji rekomendacji warto zastanowić się też czy w kontekście stale powtarzających się praktycznych problemów z jakimi do RF zwracają się klienci, a możliwe jest ulepszenie lub uzupełnienie rekomendacji KNF tak aby w jeszcze lepszy sposób określały one pożądany model postępowania w likwidacji szkód.

W kontekście ubezpieczeń komunikacyjnych trzeba także zwrócić uwagę, że **nieproporcjonalnie duża część wniosków w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych, zwłaszcza – ubezpieczenia OC p.p.m., dotyczy działalności zagranicznych zakładów ubezpieczeń**. W poprzednich latach problemy tego rodzaju, dotyczyły przede wszystkim Gefion Insurance AD – ubezpieczyciela z Danii<sup>56</sup>. Jego działalność ostatecznie zakończyła się ogłoszenie upadłości w czerwcu 2021 r.<sup>57</sup>.

Od kilku lat liczne są wnioski i zapytania dotyczące Euroins<sup>58</sup>, których udział nadal utrzymuje się na wysokim poziomie. W 2023 r. do RF wpłynęło 143 wniosków dotyczących ubezpieczeń komunikacyjnych mających związek z tym ubezpieczycielem, na 3363 wniosków tego rodzaju ogółem (4%). Była to prawie połowa wniosków z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych jakie dotyczyły zagranicznych ubezpieczycieli i ich oddziałów (290 wniosków). Jeśli wziąć pod uwagę tylko wnioski dotyczące ubezpieczeń OC p.p.m. –

---

<sup>55</sup>Rekomendacje dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, KNF, lipiec 2022; [https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Rekomendacje\\_dot\\_likwidacji\\_szkod\\_z\\_ubezpieczen\\_komunikacyjny\\_ch\\_78983.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Rekomendacje_dot_likwidacji_szkod_z_ubezpieczen_komunikacyjny_ch_78983.pdf).

<sup>56</sup> zob. [Rzecznik Finansowy o problemach klientów z Gefion Insurance A/S - Rzecznik Finansowy](#)

<sup>57</sup> zob. <https://archiwum.rf.gov.pl/2021/06/09/sad-oglosil-upadlosc-gefiona/>

<sup>58</sup> INSURANCE COMPANY „EUROINS“ AD z siedzibą w Sofii, Bułgaria.

w 2023 r. było ich 141 (5,6% wniosków tego rodzaju ogółem). W 2024 r. do Rzecznika wpłynęło 206 wniosków z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych, które miały związek z działalnością tego ubezpieczyciela, na 3879 wnioski tego rodzaju ogółem (5,3%). Większość z nich miała związek z umową ubezpieczenia OC p.p.m. (201 wniosków, 7,1% wniosków dot. OC p.p.m. ogółem). Ilość wniosków spływających do Rzecznika wydaje się nieproporcjonalnie wysoka do jego udziału w rynku.<sup>59</sup> Wnioski związane z działalnością Euroins stanowiły w 2024 r. 34 % wniosków z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczących zagranicznych zakładów ubezpieczeń i ich oddziałów (605 wniosków) i 35,4% wniosków tego rodzaju dotyczących umów OC p.p.m.

Do tego grona dołączył kolejny zagraniczny ubezpieczyciel - Insurance JSC DallBogg: Life & Health AD (Bułgaria). W 2024 r. otrzymaliśmy 152 wnioski dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych związane z tym ubezpieczycielem (4% wniosków dotyczących ubezpieczeń komunikacyjnych ogółem). Wszystkie dotyczyły ubezpieczeń OC p.p.m. - stanowiły one 5,4% wniosków w sprawach OC p.p.m. ogółem i 26,8% wniosków tego rodzaju dotyczących zagranicznych zakładów ubezpieczeń i ich oddziałów. Jest to wysoki odsetek zwłaszcza jeśli wziąć pod uwagę, że działalność w Polsce ten ubezpieczyciel rozpoczął dopiero niedawno<sup>60</sup>. Znaczna część skarg w tym zakresie ma związek z działalnością Diodea Poland sp. z o.o., która w imieniu Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life & Health AD likwiduje szkody z ubezpieczenia OC p.p.m. Zauważalnym problemem w działalności tego podmiotu jest opieszałość w likwidacji szkody, brak odpowiedzi na reklamacje, brak informacji o szkodzie, czy brak możliwości dodzwonienia się przez klientów na infolinię. Często po oględzinach pojazdu kontakt z likwidatorem urywa się. Treść decyzji odmawiających przyjęcia odpowiedzialności przez zakład ubezpieczeń jest bardzo ogólna, lakoniczna. Na ich podstawie w zasadzie nie jest jasne dlaczego podjęto decyzję odmowną.

## 5.8.2 Standaryzacja zadośćuczynień

W ocenie Rzecznika, **należy także rozważyć powrót do prac w zakresie pewnej standaryzacji miarkowania lub tabelaryzacji wysokości zadośćuczynień**. Dotyczy to zwłaszcza zadośćuczynień dla osób pośrednio poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych, w wyniku których poszkodowany zmarł. Prace w tym zakresie były w przeszłości prowadzone z sukcesami w ramach Forum Zadośćuczynień,

---

<sup>59</sup> Eins Polska sp. o.o. - przedstawiciel Euroins w Polsce - poinformował, że w 2024 r. po raz pierwszy w historii sprzedaży Euroins w Polsce liczba polis spadła - do 390 tys. na koniec grudnia 2024 r. z 420 tys. rok wcześniej. Jak podaje - po trzech kwartałach 2024 r. udział Eins Polska w rynku obowiązkowych polis komunikacyjnych OC wynosił 1,6 proc. i nie zmienił się w skali roku. Źródło: [Eins Polska się wzmacnia - Puls Biznesu - pb.pl](#)

<sup>60</sup> Wg. danych jakie publikuje ubezpieczyciel, wg. stanu na 31.12.2023 r. posiadał on 26 452 aktywnych polis w Polsce. Spółka podaje, że rozpoczęła działalność w Polsce w zakresie ubezpieczeń OC komunikacyjnego w 1 kwartale 2023 r. (źródło [report-solvency-db-2023.pdf](#) str. 13). Dane za 2024 r. nie są jeszcze opublikowane. W tym czasie krajowe zakłady ubezpieczeń posiadały w portfelu ponad 28 milionów aktywnych polis OC p.p.m. (źródło: Biuletyn roczny. Rynek ubezpieczeń 2023, Komisja Nadzoru Finansowego).

zainicjowanego przez KNF. Rezultatem prac był raport, w ramach którego przygotowano propozycje legislacyjne, a także przeanalizowano wyroki sądowe, jakie zapadały w tego rodzaju sprawach<sup>61</sup>.

W ocenie RF, idea wypracowania pewnych generalnych standardów dotyczących wypłat zadośćuczynień jest warta ponownego podjęcia. Trzeba jednak jasno zaznaczyć, że decydującym celem tego typu rozwiązań powinien być uzasadniony interes osób poszkodowanych a nie chęć redukcji świadczeń po stronie ich płatników.

Z punktu widzenia poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych, zasadnym i kompromisowym rozwiązaniem byłoby:

- z jednej strony - wprowadzenie określonych „standardowych” kwot zadośćuczynień, które gwarantowałyby adekwatny do rozmiarów krzywdy poziom finansowy świadczenia (co również zapewniałoby oczekiwaną przez zakłady ubezpieczeń przewidywalność),
- z drugiej strony - w niektórych szczególnych, tych najbardziej tragicznych w skutkach przypadkach, pozostawienie sądowi swobody orzekania i ustalenie zadośćuczynienia odzwierciedlającego elementy powstałej krzywdy w szerszy sposób.

W pierwszej kolejności należałoby powrócić do prac w zakresie zadośćuczynień dla osób bliskich, za śmierć poszkodowanego<sup>62</sup>. Jeśli rozwiązania te sprawdziłyby się w praktyce, następnym krokiem powinny być prace nad kwestią zadośćuczynień dla bezpośrednio poszkodowanych, za cierpienia i krzywdę jaką poniosły te osoby w wyniku uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia<sup>63</sup>.

Takie rozwiązania powinny zawierać zabezpieczenia prawidłowego osiągnięcia celów regulacji poprzez np.: działanie niezależnych od zainteresowanych komisji lekarskich nadzorowanych przez państwo, orzekających z udziałem wybitnych specjalistów o wysokości rodzaju uszczerbku zdrowia lub schorzenia i ewentualną kontrolę sądową zawieranych ugód.

Z perspektywy RF, szczególnie istotne jest, aby kwoty to tabel były oparte o aktualne orzecznictwo sądów. Ważne jest również to, aby wprowadzić rozwiązania antyinflacyjne, zabezpieczające interesy osób poszkodowanych oraz sposób funkcjonowania mechanizmu w dłuższej perspektywie czasowej.

Jeżeli zaproponowany na podstawie tabel poziom świadczeń byłby adekwatny do krzywdy poszkodowanych, rozwiązanie takie powodowałoby również naturalne ograniczenie po stronie poszkodowanych do korzystania z dalszej drogi sądowej przeciwko ubezpieczycielom. W olbrzymiej większości przypadków takie działanie byłoby skazane na niepowodzenie. Jeżeli świadczenie zostanie profesjonalnie określone i obliczone w oparciu o uczciwy schemat, często nie będzie podstaw po stronie

---

<sup>61</sup>Informacja o wyniku prac dostępna jest na stronie [https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/KNF\\_FOZ\\_60173.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/KNF_FOZ_60173.pdf)

<sup>62</sup> art. 446 § 4 k.c.

<sup>63</sup> Art. 445 w zw. z art. 444 k.c.

poszkodowanych lub ich pełnomocników do uciekania się do długotrwałej i kosztownej drogi sądowej. Odciążyłoby to także wymiar sprawiedliwości.

Wydaje się, że tabelaryzacja, czy standaryzacja świadczeń nie może jednak do końca zamykać możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Takie rozwiązanie wydaje się być sprzeczne z art. 45 ust. 1 Konstytucji RP, który ustanawia prawo do sądu, a ściślej prawo do sprawiedliwego i jawnego rozpatrzenia sprawy bez nieuzasadnionej zwłoki przez właściwy, niezależny, bezstronny i niezawisły sąd. Dodatkowo, instytucja zadośćuczynienia z samej swojej natury musi być stosunkowo elastyczna, gdyż stosuje ją się do dalece różnorodnych stanów faktycznych. Stąd zresztą bardzo generalny i abstrakcyjny kształt norm prawnych te instytucje opisujących. Ta różnorodność stanów faktycznych również przekonuje do przyjęcia rozwiązań elastycznych, otwartych szczególnie na te najtrudniejsze sprawy. Są bowiem przypadki, które nigdy nie zmieszczą się w tabelach, nie mogą być ustandaryzowane i wymagają dalece indywidualnego podejścia (ad casum).

Warto zauważyć, że taka formuła otwartej i elastycznej konstrukcji w praktyce jest już stosowana na gruncie przepisów ustawy o Prawach Pacjenta. Przy Rzeczniku Praw Pacjenta (dalej: RP) działa Zespół do spraw Świadczeń z Funduszu Kompensacyjnego Zdarzeń Medycznych, do zadań którego należy wydawanie opinii w przedmiocie wystąpienia zdarzenia medycznego i jego skutków. RPP, po złożeniu wniosku i uzyskaniu opinii Zespołu, wydaje decyzję administracyjną w sprawie przyznania świadczenia kompensacyjnego i ustalenia jego wysokości albo odmowy przyznania świadczenia kompensacyjnego. Zainteresowane osoby mogą, ale nie muszą skorzystać z tej możliwości. Po wydaniu decyzji przez RPP, wnioskodawca może przyjąć świadczenie kompensacyjne albo z niego zrezygnować – i dochodzić roszczeń przed sądem<sup>64</sup>.

### 5.8.3 Regulacje dotyczące tzw. kancelarii odszkodowawczych

Kolejną kwestią, jaka w ocenie RF wymaga choćby zrębowego uregulowania jest związana z działalnością **tzw. kancelarii odszkodowawczych**. W ostatnich latach, problemy w tym obszarze funkcjonowania rynku uwidoczniły się zwłaszcza na przykładzie EuCO (Europejskiego Centrum Odszkodowań S.A.), które wskutek problemów finansowych znajduje się obecnie w restrukturyzacji.

Kancelarie odszkodowawcze nie są podmiotami rynku finansowego w rozumieniu URF. Kwestie sporów z tymi podmiotami pozostają więc poza zakresem kompetencyjnym RF. Mimo to, z uwagi na świadczone przez nie usługi na rzecz osób poszkodowanych oraz zwiększającą się w tym czasie skalę ich działalności, kwestia kancelarii odszkodowawczych jest przedmiotem zainteresowania, analiz i debat z udziałem RF od wielu lat. Do powstania, a następnie dynamicznego rozwoju tego rynku usług doszło w wyniku praktyk zakładów ubezpieczeń, zaniżających świadczenia na rzecz poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych. Rozwojowi temu sprzyjało także orzecznictwo, w szczególności SN, rozstrzygające

---

<sup>64</sup> Art. 67q-67zi ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 581).

w korzystny dla poszkodowanych sposób zagadnienia prawne wywołujące rozbieżności w judykaturze sądów (niejednokrotnie zresztą na wniosek Rzecznika Ubezpieczonych czy RF).

Na przestrzeni lat zmieniał się rodzaj spraw, którymi zajmowały się te podmioty. Początkowo (od ok. 2005 r.) były to głównie kwestie związane z dochodzeniem świadczeń od zakładów ubezpieczeń związanych ze szkodami osobowymi – zadośćuczynień na rzecz osób dla pośrednio i bezpośrednio poszkodowanych w wypadkach, odszkodowań za znaczące pogorszenie sytuacji życiowej, zwrotu utraconych dochodów, kosztów leczenia i rehabilitacji, a także rent. Następnie kancelarie odszkodowawcze rozwijały także działalność w obszarze dochodzenia roszczeń ze szkód majątkowych, głównie związanych z pokrywaniem kosztów naprawy pojazdów, zwrotem kosztów najmu pojazdu zastępczego czy odszkodowaniem tytułem utraconej wartości handlowej (sprzedażowej) pojazdów po szkodzie.

W ostatnich kilku latach negatywne zjawiska związane z funkcjonowaniem kancelarii odszkodowawczych na rynku ubezpieczeniowym nie są tak powszechne, jak kilkanaście lat temu, kiedy to RF obserwował najwięcej nieprawidłowości. Przez te lata doszło do pewnej profesjonalizacji części podmiotów, szczególnie tych większych. Powstały organizacje samorządowe, które podejmowały wysiłki na rzecz poprawy jakości usług świadczonych przez tego typu przedsiębiorców, przykładowo wprowadzając kodeksy dobrych praktyk rynkowych czy też konsultując wzorce stosowanych umów z Prezesem UOKiK.

Z perspektywy czasu, trzeba powiedzieć, że pojawienie się tzw. kancelarii odszkodowawczych generalnie rzecz biorąc wpłynęło z korzyścią na jakość i terminowość likwidacji szkód przez zakłady ubezpieczeń, które muszą się zmagać z trudnym adwersarzem. Trzeba też mieć na uwadze, że poszkodowani przez instytucje finansowe często nie mają czasu lub możliwości na toczenie długiego sporu sądowego. Niejednokrotnie są to ludzie w trudnej sytuacji życiowej, po ciężkich wypadkach, z poważnymi uszkodzeniami ciała lub rozstrojem zdrowia, dodatkowo nieposiadający wiedzy, kwalifikacji i czasu do występowania z powództwem.

Statystyki RF wskazują, iż obecnie problemy z tzw. kancelariami odszkodowawczymi są do nas zgłaszane wręcz incydentalne (w ostatnich dwóch latach 2 – 3 wnioski), z wyjątkiem zwiększonej liczby takich zapytań 2-3 lata temu wobec problemów z uzyskaniem świadczeń od spółki EuCO<sup>65</sup>.

Mimo to, RF jako reprezentant m.in. osób poszkodowanych w wypadkach, uważa że najważniejsze kwestie z punktu widzenia zabezpieczenia tych osób należałoby uregulować.

---

<sup>65</sup> Jak już wskazywaliśmy - kancelarie te nie są podmiotami rynku finansowego w rozumieniu ustawy, co wyklucza bezpośrednią możliwość uzyskania pomocy Rzecznika w sporze z tym podmiotem. Realizując swoją misję edukacyjno-informacyjną, RF informował jednak osoby zgłaszające się do niego w takich sprawach o możliwościach dochodzenia swoich roszczeń wobec takich podmiotów, w głównej mierze na podstawie przepisów o odpowiedzialności cywilnej odszkodowawczej (tu: kontraktowej).

Rozważenia wymaga:

- wprowadzenie rachunku powierniczego, na który dokonywane będą wypłaty świadczeń. Jest to instytucja wykorzystywana już dziś przy rozmaitych transakcjach. Zwiększa ona znacząco zwiększa bezpieczeństwo zapłaty świadczeń na rzecz osoby uprawnionej. Alternatywnym rozwiązaniem może być rozdział lub wypłata przez ubezpieczyciela świadczenia odpowiednio na rachunek poszkodowanego i na rachunek tzw. kancelarii odszkodowawczej w części odpowiadającej wynagrodzeniu (prowizji);
- zapewnienie ochrony osobom korzystającym z usług kancelarii, (w postaci gwarancji, ubezpieczenia OC lub innych mechanizmów), gwarantującej poszkodowanym wypłatę odszkodowania za szkody wynikające z działania lub zaniechania kancelarii odszkodowawczej (np. pochopnego zwarcia ugody na nieadekwatne kwoty lub nieprzezwyciężenia pełnej listy należnych świadczeń);
- ograniczenie pobierania prowizji od świadczeń okresowych na rzecz poszkodowanych takich jak renty czy wypłaty na poczet kosztów leczenia i rehabilitacji, które mają zapewnić poszkodowanym powrót do zdrowia/sprawności;
- wprowadzenie powszechnego rejestru podmiotów prowadzących tego typu działalność;
- zapewnienia jakiejś formy nadzoru nad działalnością tego typu podmiotów.

#### 5.8.4 Definicje i świadczenia w ubezpieczeniach od poważnego zachorowania

W ocenie RF, pożądane byłoby podjęcie działań systemowych w obszarze ubezpieczeń na życie. Należy podjąć prace (głównie po stronie zakładów ubezpieczeń) na rzecz **dostosowania definicji wzorców (poważnych schorzeń) do aktualnej, i ciągle zmieniającej się wiedzy medycznej**. Pożądane jest też, aby ubezpieczyciele mniej restrykcyjnie rozpatrywali zgłoszenia szkód z zakresu poważnego zachorowania czy procedury medycznej, i brali pod uwagę aktualną wiedzę medyczną.

Stosowane we wzorcach umownych ubezpieczeń definicje poszczególnych chorób mają zasadniczy wpływ na to, czy zdiagnozowana u osoby ubezpieczonej choroba, będzie stanowiła podstawę wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego. Wypadkiem ubezpieczeniowym jest w takiej sytuacji wystąpienie konkretnego i zdefiniowanego schorzenia lub jego następstwo w postaci: leczenia, pobytu w szpitalu lub śmierci. Zakłady ubezpieczeń formułując definicje stanów chorobowych posiłkują się wiedzą i terminologią medyczną. W myśl zasady swobody kształtowania umów, każdy ubezpieczyciel w nieco inny sposób definiuje poszczególne schorzenia.

Definicje tych chorób często nie odpowiadają tym, jakie są stosowane w medycynie i są względem nich zawężone. Te różnice i ograniczenia, a także dodatkowe kryteria przekładających się następnie na zakres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej występują powszechnie. W skrajnych przypadkach, stan chorobowy ubezpieczonego, potwierdzony i nazwany w dokumentacji medycznej nie będzie stanowił wypadku

ubezpieczeniowego ponieważ nie spełnia definicji ustalonej przez ubezpieczyciela. W niektórych przypadkach również rodzaj zabiegu medycznego, jaki jest zdefiniowany w warunkach ubezpieczenia, nie uwzględnia postępu dokonującego się w medycynie<sup>66</sup> W konsekwencji, w ocenie ubezpieczyciela, nie będzie to podstawa do wypłaty świadczenia.

Wywołuje to szereg sporów oraz rozczarowań klientów związanych z brakiem ochrony ubezpieczeniowej, co również wyjątkowo negatywnie wpływa na postrzeganie branży ubezpieczeniowej przez opinię publiczną. W ocenie RF takie praktyki czynią ochronę w niektórych przypadkach iluzoryczną - mimo pobrania składki za ochronę nazwanego ryzyka poważnego zachorowania, jej zakres jest inny niż konsument mógłby przypuszczać. Może to być postrzegane jako wprowadzanie w błąd konsumentów usług ubezpieczeniowych i stanowić zbiorowe naruszenie ich interesów.

Z perspektywy RF najistotniejsze jest więc, aby formułowane i stosowane przez ubezpieczycieli definicje były nie tylko jednoznaczne i zrozumiałe, lecz - co również istotne - uwzględniające aktualną wiedzę medyczną.

### 5.8.5 Badanie wymagań i potrzeb klientów

Zdaniem RF, dostrzegalnym problemem wciąż jest faktyczny sposób w jaki dystrybutorzy ubezpieczeń<sup>67</sup> przeprowadzają **badanie wymagań i potrzeb klienta**. Zgodnie z przepisami, przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej dystrybutor ubezpieczeń określa, na podstawie uzyskanych od klienta informacji, jego wymagania i potrzeby oraz podaje w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, w celu umożliwienia klientowi podjęcia świadomej decyzji<sup>68</sup>. Proponowana umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej powinna być zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej lub ochrony gwarancyjnej<sup>69</sup>.

RF otrzymuje stosunkowo mało wniosków dotyczących podjęcia tzw. interwencji względem pośredników ubezpieczeniowych. Może to jednak wynikać z faktu, że w przypadku błędu lub niewłaściwego działania po stronie pośrednika, klient mimo wszystko przede wszystkim skupia się na kwestii sporu z zakładem ubezpieczeń który udziela ochrony ubezpieczeniowej. Klienci rzadko więc wnoszą bezpośrednio o podjęcie interwencji np.: względem pośrednika ubezpieczeniowego. Kwestie sporne podnoszone przez

---

<sup>66</sup> Jako przykład- w jednym z warunków ubezpieczenia wskazano, że odpowiedzialnością ubezpieczyciela objęta jest ablacja rozumiana jako zabieg wykonywany za pomocą prądu o częstotliwości radiowej w celu leczenia zaburzeń rytmu serca. Aktualnie, ablację najczęściej wykonuje się za pomocą krioablacji. Zakład Ubezpieczeń odmawia jednak wypłaty świadczenia, gdyż wypłaca tylko za ablację wykonaną prądem. Wywołuje to słuszne oburzenie klientów, gdyż to lekarz decyduje o najmniej inwazyjnej metodzie leczenia.

<sup>67</sup> Dystrybutorem ubezpieczeń jest zakład ubezpieczeń, agent ubezpieczeniowy, agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające lub broker ubezpieczeniowy - art. 2 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1214).

<sup>68</sup> Art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.

<sup>69</sup> Art. 8 ust. 3 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

klientów bardzo często dotyczą jednak kwestii, które, zdaniem RF – świadczą o tym, że potrzeby klientów nie zostały właściwie zweryfikowane i umowa odbiega od tej, jakiej oczekiwał klient.

Obecnie wyraźnie dostrzegamy to w sprawach powodziowych. Analizując wnioski interwencyjne często można dojść do wniosku, że zawarta umowa ubezpieczenia nie obejmowała ryzyka powodzi, choć - jak się zdaje - powinna. Klienci często twierdzą, że byli przekonani, że ich umowa obejmuje ryzyko powodzi. W niektórych przypadkach ubezpieczenie od ryzyka powodzi wiązało się jednak z zaznaczeniem specjalnej, dodatkowo płatnej opcji, na co powinien zwrócić uwagę pośrednik. W części wypadków konstrukcja ubezpieczenia jest nieprzejrzysta - np. przy opcji ubezpieczenia od wszystkich ryzyk (all risk) ryzyko powodzi jest osobną, dodatkowo płatną opcją. Mimo więc, że klient zawiera umowę ubezpieczenia od „wszystkich ryzyk” – to nie obejmuje ono ryzyka powodzi. Jeśli dystrybutor o tę kwestię wprost nie dopyta – klient może być w błędnym przeświadczeniu, że umowa faktycznie chroni od wszystkich ryzyk.

W ocenie RF, problemy związane z właściwym zbadaniem wymagań i potrzeb i zaproponowaniem odpowiedniego ubezpieczenia dotyczą jednak różnego rodzaju ubezpieczeń. Niewłaściwa realizacja tego obowiązku często, w naszej ocenie, jest jedną z przyczyn późniejszego sporu z zakładem ubezpieczeń o wypłatę odszkodowania lub jego wysokość. Tytułem przykładu - w przypadku ubezpieczeń domów i mieszkań ujawnia się to nie tylko w przypadku niepokrytych ryzyk (np.: powódź) ale też takich kwestii jak niedoubezpieczenie, czy wysokość świadczenia ubezpieczyciela za zniszczone ruchomości domowe. W ubezpieczeniach turystycznych dotyczy to na przykład braku odpowiedzialności za następstwa chorób przewlekłych, na które cierpi klient i co wymaga wykupienia ponadstandardowej ochrony. W przypadku ubezpieczeń OC przedsiębiorstw czasami okazuje się, że dane przedsiębiorstwo nie wykupiło niezbędnej klauzuli na dodatkowe ryzyka branżowe, chociaż prowadzi działalność właśnie w tej branży. Szczegółowo zarzuty i problemy dotyczące poszczególnych rodzajów ubezpieczeń zostały omówione w rozdziale 5.1. Problemy te są widoczne mimo, że od wejścia w życie przepisów upłynęło już kilka lat<sup>70</sup>. Badanie wymagań i potrzeb w praktyce często nie funkcjonuje tak jak powinno, zgodnie z celem tej regulacji.

### 5.8.6 Zawężenie odpowiedzialności ubezpieczycieli z umowy OC komunikacyjnego

Trzeba wreszcie wskazać na **niekorzystne dla klientów zmiany prawa, jakie zaszyły w 2024 r., które dotyczą obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych**. W dniu 6 listopada 2024 r. zmieniła się ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej: ustawa

---

<sup>70</sup> Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń w tym zakresie weszła w życie w dniu 1 października 2018 r. – art. 112 ustawy.



o ubezpieczeniach obowiązkowych)<sup>71</sup>. Zmiana miała na celu implementację dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2118 zmieniającej tzw. dyrektywę komunikacyjną<sup>72</sup>.

W wyniku nowelizacji podwyższone zostały sumy ubezpieczenia w obowiązkowych ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych i obowiązkowych ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego. Zgodnie z nowymi przepisami, suma gwarancyjna nie może być niższa niż:

1) 29 876 400 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia, którego skutki są objęte ubezpieczeniem bez względu na liczbę poszkodowanych - w przypadku szkód na osobie;

2) 6 021 600 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia, którego skutki są objęte ubezpieczeniem bez względu na liczbę poszkodowanych - w przypadku szkód w mieniu.

Nowe sumy gwarancyjne obowiązują z mocą wsteczną tj. od 23 grudnia 2023 r.

Wskutek nowelizacji ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych zmianie uległy jednak także pojęcia kluczowe dla zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela z tytułu umowy ubezpieczenia OC komunikacyjnego takie jak „ruch pojazdu” i „wprowadzenie do ruchu”. Ponieważ odpowiedzialność ubezpieczycieli z tytułu ubezpieczenia OC komunikacyjnego jest związana z „ruchem pojazdu”, definicja i sposób interpretacji tego pojęcia ma znaczenie dla poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych.

Od 6 listopada 2024 r. na gruncie ustawy „ruchem pojazdu” jest *każde użycie pojazdu mechanicznego, które w czasie zdarzenia jest zgodne z funkcją tego pojazdu jako środka transportu, niezależnie od jego cech i terenu, na którym jest używany, oraz niezależnie od tego, czy jest on nieruchomy, czy też znajduje się w ruchu.*<sup>73</sup> „Ruch pojazdu” zgodnie z tą definicją ogranicza się więc do użycia pojazdu jako środka transportu, ale już nie np.: źródła napędu urządzeń zamontowanych lub połączonych z pojazdem czy narzędzia pracy. Ma to bardzo istotne znaczenie dla kwestii odpowiedzialności ubezpieczycieli za szkody związane np. z używaniem ciągników rolniczych napędzających urządzenia rolnicze (np.: prasy do słomy, kosiarki, rozrzutniki itp.) czy różnorodnych pojazdów specjalnych, wielofunkcyjnych (np.: podnośniki, betoniarki, pompy kotłowe, pojazdy czyszczące i myjące etc.).

Nowa definicja „ruchu pojazdu” odbiega od dotychczasowego sposobu rozumienia pojęcia jaki wynika z uchwały 7 sędziów SN podjętej na wniosek RF. W uchwale III CZP 7/22 Sąd Najwyższy orzekł, że *Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń wynikająca z umowy obowiązkowego ubezpieczenia*

---

<sup>71</sup> Zmiany wynikają z ustawy z dnia 13 września 2024 r. o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. (Dz. U. poz. 1565).

<sup>72</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2118 z dnia 24 listopada 2021 r. zmieniająca dyrektywę 2009/103/WE w sprawie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych i egzekwowania obowiązku ubezpieczenia od takiej odpowiedzialności (Dz. U. UE. L. z 2021 r. Nr 430, str. 1).

<sup>73</sup> Art. 2 ust. 1 pkt 12b ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2500 z późn. zm.).

*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.). Zasadniczo na gruncie tej uchwały dla odpowiedzialności ubezpieczyciela decydujące było to, czy silnik pojazdu był w ruchu i np. służył do napędzania zamontowanych lub zespolonych urządzeń, a nie to czy pojazd się przemieszczał i pełnił „funkcję stricte komunikacyjną”.*

Wskutek zmiany ustawy, sytuacja poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych może ulec pogorszeniu. W dotychczasowym stanie prawnym mogli oni dochodzić roszczeń związanych z wypadkiem od ubezpieczyciela z tytułu umowy OC komunikacyjnego także w przypadku, gdy szkoda nie wynikała lub nie wynikała tylko z przemieszczania się pojazdu tj. z wykonywania funkcji środka transportu. Jest to wyjątkowo ważne, jeśli chodzi o sytuację poszkodowanego w wypadkach z udziałem pojazdów wielofunkcyjnych takich jak pojazdy wolnobieżne, ciągniki rolnicze używane w gospodarstwach rolnych lub pojazdy specjalne używane w branży budowlanej. Zgodnie z uchwałą Sądu Najwyższego III CZP 7/22 dla odpowiedzialności ubezpieczyciela kwestia tzw. dominancy funkcji pojazdu wielofunkcyjnego (specjalistycznego) w chwili wyrządzenia szkody (komunikacyjna, komunikacyjno-robocza, czy też tylko robocza) była bez znaczenia.

Dotychczasowy stan prawny był także korzystny dla posiadaczy takich pojazdów. Ich odpowiedzialność za szkody związane z ruchem takiego pojazdu „wielofunkcyjnego” była bowiem pokryta w ramach umowy ubezpieczenia OC komunikacyjnego. Wysokie sumy gwarancyjne wynikające z ustawy dawały pewność odpowiedniego zabezpieczenia posiadacza przed bezpośrednimi roszczeniami poszkodowanego i jednocześnie wypłatę świadczenia przez zakład ubezpieczeń nawet w wypadku poważnych zdarzeń szczególnie szkód na osobie.

Dotychczasowe rozwiązanie i szerokie rozumienie ruchu pojazdu, mające odzwierciedlenie w w/w uchwale było także spójne jako całościowy system zapewniający pokrycie szkód z udziałem pojazdów. Umowy ubezpieczenia OC komunikacyjnego mają charakter obowiązkowy, a ustawa przewiduje wiele rozwiązań mających na celu zapewnienie ciągłości ubezpieczenia i pokrycia odpowiedzialności za szkody spowodowane przez pojazd podlegający pod obowiązek ubezpieczenia. Dotyczy to np.: rozwiązania w postaci automatycznej kontynuacji umowy, przejścia umowy ubezpieczenia na nabywcę pojazdu, systemowej kontroli spełnienia obowiązku ubezpieczenia czy roli jaką pełni UFG w zaspokajaniu roszczeń związanych ze szkodami spowodowanymi przez pojazdy nieubezpieczone lub spowodowane przez nieustalonych sprawców. Rozwiązania te dotyczyły w takim samym stopniu pojazdów podlegających obowiązkowi ubezpieczenia, niezależnie od tego czy mogły one pełnić tylko funkcje transportowe, jak i wielofunkcyjnych.

W toku prac nad implementacją dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2118 RF kilkakrotnie apelował o wyjście poza standard harmonizacji minimalnej i utrzymanie dotychczasowego szerszego w swym kształcie standardu ochrony poszkodowanych. Zdanie to nie zostało jednak uwzględnione w toku prac legislacyjnych.

Tym samym po zmianach, które weszły w życie w dniu 6 listopada 2024 r. sytuacja poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych uległa skomplikowaniu. Analogicznie, skomplikowaniu także uległa sytuacja samych posiadaczy pojazdów wielofunkcyjnych. Odpowiedzialność ubezpieczycieli jest bowiem węższa niż odpowiedzialność posiadaczy pojazdów „wielofunkcyjnych”. Oznacza to, że aby zabezpieczyć sprzed skutkami możliwych wypadków, posiadacze pojazdów powinni zawierać dodatkowe umowy ubezpieczenia OC (jeśli ryzyka te nie są objęte innym rodzajem ubezpieczeń OC obowiązkowych). Poszkodowani w wypadkach z użyciem pojazdów „wielofunkcyjnych” swoje roszczenia będą natomiast musieli kierować bezpośrednio do posiadaczy takich pojazdów lub do ubezpieczycieli odpowiadających w ramach innych umów odpowiedzialności cywilnej niż OC komunikacyjne (np.: dobrowolnych umów odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności). Nowe rozwiązanie może także oznaczać zwiększoną liczbę sporów sądowych. W niektórych sytuacjach bardzo trudno będzie jednoznacznie określić, czy mechaniczny środek komunikacji, będący jednocześnie pojazdem specjalistycznym, był w danym przypadku wykorzystywany jako narzędzie pracy, czy jako środek komunikacji lub w sytuacjach spotykanych w praktyce, gdzie obie te funkcje były realizowane równocześnie i która z funkcji w momencie zdarzenia dominowała.

Zmiany ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w zakresie zawężenia definicji „ruchu pojazdu” RF ocenia więc jako negatywnie wpływające na sferę słuszných interesów poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych.

Na gruncie nowych przepisów mogą także powstać nowe, a jednocześnie poważne wątpliwości odnośnie momentu powstania obowiązku ubezpieczenia pojazdu mechanicznego. Posiadacze pojazdów mechanicznych mają obowiązek zawrzeć umowę ubezpieczenia z chwilą rejestracji pojazdu, ale nie później niż z chwilą wprowadzenia go do ruchu<sup>74</sup>.

Po nowelizacji ustawy „wprowadzeniem pojazdu do ruchu” jest „każde użycie pojazdu mechanicznego zgodne z funkcją tego pojazdu jako środka transportu, niezależnie od jego cech i terenu, na którym jest używany, oraz niezależnie od tego, czy jest on nieruchomy, czy też znajduje się w ruchu”<sup>75</sup>. Jest to korzystne dla poszkodowanych – przepisy jednoznacznie wskazują, że odpowiedzialność ubezpieczyciela obejmuje także szkody związane z ruchem pojazdu, niezależnie od miejsca powstania szkody. Jednoznacznie

---

<sup>74</sup> Art. 29 ust. 1 pkt 1) ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. W przypadku pojazdów historycznych i pojazdów wolnobieżnych obowiązek ten powstaje przed wprowadzeniem pojazdu do ruchu – art. 29 ust. 1 pkt 2 ww. ustawy.

<sup>75</sup> Art. 2 ust. 1 pkt 14a ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

przesądono, że w zakresie odpowiedzialności z umowy OC komunikacyjnego są więc na przykład szkody parkingowe, wyrządzone na posesjach prywatnych lub w garażach podziemnych.

Jest to istotna zmiana – w dotychczasowym stanie prawnym, przepisy interpretowano w ten sposób, że obowiązek ubezpieczenia nie dotyczył pojazdów używanych wyłącznie do transportu materiałów w obrębie hali produkcyjnej lub placu magazynowego, jeśli teren jest wygradzony i nie posiada wydzielonych dróg odpowiadających definicji ustawowej<sup>76</sup>. Wprowadzona zmiana oznacza więc objęcie obowiązkiem ubezpieczenia także tej grupy pojazdów mechanicznych, które spełniają definicję „pojazdu mechanicznego”<sup>77</sup> i służą transportowi ludzi lub towarów<sup>78</sup> na terenie innym niż drogi.

Na gruncie nowej definicji „wprowadzenia do ruchu” spory mogą także dotyczyć momentu, w jakim powstaje obowiązek ubezpieczenia pojazdów, które nie są zarejestrowane. Zgodnie z nową definicją, „wprowadzeniem do ruchu” jest normalne użycie pojazdu zgodne z funkcją środka transportu, nawet jeśli pojazd faktycznie nie przemieszcza się. Ustawa wskazuje także, że, za szkodę powstałą w związku z ruchem pojazdu mechanicznego *uważa się również szkodę powstałą podczas i w związku z:*

- 1) *wsiadaniem do pojazdu mechanicznego lub wysiadaniem z niego;*
- 2) *bezpośrednim załadowywaniem lub rozładowywaniem pojazdu mechanicznego;*
- 3) *zatrzymaniem lub postojem pojazdu mechanicznego*<sup>79</sup>.

Nie jest więc jasne, jak należy interpretować pojęcie „wprowadzenie do ruchu” na przykład w kontekście wsiadania lub wysiadania do pojazdu niezarejestrowanego, faktycznie niezdolnego do przemieszczania się własnymi siłami. Powstaje pytanie, czy takie zdarzenie jest użyciem pojazdu zgodnym z funkcją środka transportu w rozumieniu definicji – a tym samym czy wywołuje obowiązek ubezpieczenia go.

Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowy określa wysokość opłaty za brak zawarcia umowy OC komunikacyjnego<sup>80</sup>. Opłata staje się wymagalna następnego dnia po upływie terminu 30 dni, jeżeli zobowiązany:

1. nie udokumentował zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego, zgodnie z warunkami tego ubezpieczenia określonymi w ustawie, lub
2. nie wykazał nieistnienia obowiązku ubezpieczenia, lub

---

<sup>76</sup> Por. wyrok SA w Łodzi z 17.09.2014 r., I ACa 437/14, OSAŁ 2017, nr 2, poz. 47.

<sup>77</sup> Art. 2 ust. 1 pkt 10 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

<sup>78</sup> Por. definicja „ruchu pojazdu” – art. 2 ust. 1 pkt 12b) ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

<sup>79</sup> Art. 34 ust. 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

<sup>80</sup> Art. 88 ust. 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych - wysokość opłaty w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych stanowi:

- a) samochody osobowe - równowartość dwukrotności minimalnego wynagrodzenia za pracę,
- b) samochody ciężarowe, ciągniki samochodowe i autobusy - równowartość trzykrotności minimalnego wynagrodzenia za pracę.

Zgodnie z ust. 3 opłata wynosi 20% w przypadku gdy okres braku ubezpieczenia nie przekracza 3 dni, 50% w przypadku gdy okres ten nie przekracza 14 dni i 100% powyżej 14 dni.

3. nie wniósł powództwa do sądu powszechnego o ustalenie spełnienia lub nieistnienia obowiązku ubezpieczenia<sup>81</sup>.

Jeżeli zobowiązany nie skieruje pozwu o ustalenie, ocena tego, czy udokumentował on fakt zawarcia umowy lub wykazał, że nie podlegał takiemu obowiązkowi należy do UFG. Przepisy nie przewidują możliwości odwołania się do sądu lub sądu administracyjnego od decyzji UFG o braku uwzględnienia złożonych wyjaśnień. Również w sytuacji, w której pojazd nie został ubezpieczony z powodów niezawinionych przez posiadacza, decyzja o uwzględnienie wniosku o umorzenie opłaty w całości lub w części albo rozłożeniu jej na raty należy wyłącznie do UFG. Nie ma możliwości sądowej kontroli takiej decyzji, jak również zwrócenia się do sądu o zmniejszenie wysokości nałożonej opłaty ze względu na szczególne okoliczności po stronie poszkodowanego. Kwestia ta była już sygnalizowana przez RF, wątpliwości odnośnie do momentu powstania obowiązku ubezpieczenia niektórych pojazdów mogą ją tym bardziej uwidocznić.

### 5.8.7 Ruch pojazdów autonomicznych

Kwestią, która będzie niewątpliwie wymaga systemowego uregulowania jest kwestia **odpowiedzialności za szkody wywołane przez pojazdy całkowicie lub częściowo autonomiczne**. W przypadku pojazdów kierowanych przez człowieka w razie spowodowania szkody, posiadacz pojazdu za szkodę odpowiada, zgodnie z art. 436 § 1 k.c., na zasadzie ryzyka. W przypadku gdy dochodzi do zderzenia się pojazdów mechanicznych, posiadacz odpowiada na zasadzie winy (art. 436 § 2 k.c.). W ślad za odpowiedzialnością posiadacza pojazdu, odpowiada także ubezpieczyciel, który zawarł umowę ubezpieczenia OC p.p.m.<sup>82</sup>.

Sytuacja będzie się jednak komplikować w przypadku zdarzenia drogowego z udziałem dwóch lub więcej pojazdów, z których co najmniej jeden będzie pojazdem autonomicznym (częściowo, lub w pełni). W przypadku zdarzeń z udziałem pojazdów w pełni autonomicznych trudno bowiem będzie szukać winy kierującego pojazdem, ponieważ kierowcy w takim pojeździe po prostu nie będzie. W przypadku pojazdów o częściowym stopniu autonomiczności problemem może być to, na ile za zachowanie pojazdu odpowiada człowiek i jaka jest jego rola. Pojazdy oferują bowiem różne stopnie autonomiczności - Międzynarodowe Stowarzyszenie Inżynierów Motoryzacji (SAE International) opracowało jako międzynarodowy standard skalę opisującą stopień automatyzacji jazdy, składająca się z 6 poziomów (w skali od 0 do 5). Różne będą więc oczekiwania co do zachowania pojazdu a tym samym – oczekiwanie względem zachowania ich użytkowników.

W związku z rozwojem systemów sztucznej inteligencji w pojazdach mechanicznych i szeregiem wątpliwości prawnych z tym związanych, konieczna staje się szeroka dyskusja nt. dostosowania przepisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych (a być może także kodeksu cywilnego) do zachodzących zmian. Zmiany te należy wprowadzić zanim pojazdy w części i w całości zautomatyzowane staną się „normalnym”

---

<sup>81</sup> Art. 91 ust. 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

<sup>82</sup> Art.34 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

uczestnikiem ruchu drogowego i co się z tym wiąże - będą wchodzić w częste interakcje z innymi uczestnikami ruchu drogowego. Ze względu na specyfikę takich pojazdów, nie zawsze możliwe będzie ustalenie odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez szeroko rozumiane pojazdy zautomatyzowane wyłącznie na gruncie wspomnianego obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. Otwarte jest więc pytanie na jakiej zasadzie, i kto powinien odpowiadać za ruch takich pojazdów – a także – czy dodatkowo lub solidarnie nie powinien odpowiadać także wytwórca pojazdu lub dostawca oprogramowania.

# 6

## POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNE I EGZEKUCJA OPŁAT



Rzecznik  
Finansowy

## 6. Postępowania administracyjne i egzekucja opłat

### 6.1 Postępowania administracyjne

URF nakłada na podmioty rynku finansowego szereg obowiązków dotyczących rozpatrywania reklamacji klientów. Dotyczą one:

zamieszczenia w umowie zawieranej z klientem odpowiednich informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji<sup>83</sup>;

- dostarczenia klientowi, z którym nie zawarto umowy, w terminie 7 dni od dnia, zgłoszenie roszczenia odpowiednich informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji<sup>84</sup>;
- udzielenia odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, a na wniosek klienta – w formie elektronicznej<sup>85</sup>;
- rozpatrzenia reklamacji i udzielenia klientowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni<sup>86</sup>;
- możliwości przedłużenia terminu rozpatrywania reklamacji tylko w szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nie jest możliwe w terminie 30 dni,
- obowiązku poinformowania klienta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji przed upływem 30 dni, ze wskazaniem przyczyny opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi<sup>87</sup>;
- obowiązku udzielenia odpowiedzi na reklamację w sprawach „szczególnie skomplikowanych” w maksymalnym terminie 60 dni<sup>88</sup>;
- elementów, które musi zawierać odpowiedź na reklamację<sup>89</sup>;
- pouczenia stosowanego w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji<sup>90</sup>.

Ustawa nakłada także na podmioty rynku finansowego obowiązek przekazywania na wniosek RF:

- wzorców umów o świadczenie usług oraz innych dokumentów i formularzy stosowanych przy zawieraniu i wykonywaniu umów – w terminie 14 dni<sup>91</sup>;

---

<sup>83</sup> Art. 4 ust. 1 URF.

<sup>84</sup> Art. 4 ust. 2 URF.

<sup>85</sup> Art. 5 ust. 1 i ust. 2 URF.

<sup>86</sup> Art. 6 URF.

<sup>87</sup> Art. 7 URF.

<sup>88</sup> Art. 7 URF.

<sup>89</sup> Art. 9 URF.

<sup>90</sup> Art. 10 URF.

<sup>91</sup> Art. 30 URF.



- informacji o podjętych działaniach lub zajętych stanowisku oraz przekazania żądanych dokumentów lub informacji – nie później niż w terminie 30 dni<sup>92</sup>.

Obowiązek udzielenia odpowiedzi i przedstawienia dokumentów lub informacji dotyczy nie tylko podmiotów rynku finansowego, ale także innych podmiotów, do których zwracał się rzecznik, których działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą<sup>93</sup>.

W przypadku naruszenia tych obowiązków RF może nałożyć karę w wysokości do 1 000.000 złotych<sup>94</sup>. RF może także nałożyć karę w wysokości do 100.000 złotych na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązek udziału z pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów<sup>95</sup>.

W roku 2024 RF wydał łącznie **263 decyzje administracyjne**, z czego 46 decyzji zostało wydanych w ramach ponownego rozpatrzenia sprawy. Wydane decyzje w 110 przypadkach dotyczyły podmiotów rynku bankowego i kapitałowego a 153 - rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego.



**Kary pieniężne zostały nałożone w 141 decyzjach administracyjnych**, w tym w 24 decyzjach podjętych w wyniku ponownego rozpatrzenia sprawy, w których stwierdzono **łącznie 255 naruszeń**. Dotyczyły one kolejno: art. 6 ustawy o RF (95 naruszeń), art. 7 ustawy o RF (78 naruszenia), art. 9 pkt 1 ustawy o RF (8 naruszeń), art. 9 pkt 2 ustawy o RF (1 naruszenie), art. 10 pkt 3 ustawy o RF (12 naruszeń), art. 10 pkt 4 ustawy o RF (3 naruszenia), art. 30 ustawy o RF (1 naruszenie), art. 31 ustawy o RF (57 naruszeń). Decyzje administracyjne nakładające kary pieniężne w 79 przypadkach dotyczyły podmiotów rynku bankowego i kapitałowego a 62 - rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego. Najczęściej w decyzjach RF stwierdzał naruszenia w postaci nieudzielenia odpowiedzi na reklamację klienta w terminie 30 dni, a w sprawach „szczególnie skomplikowanych” - 60 dni, oraz nieterminowej odpowiedzi na wniosek RF o udzielenie informacji lub udostępnienie dokumentów. Sprawy tego typu stanowiły prawie 90% wszystkich procedowanych postępowań. Na dzień 31 grudnia 2024 r. 201 decyzji administracyjnych miało charakter ostateczny tj. nie przysługiwał na nie wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy. W toku pozostawały 104

<sup>92</sup> Art. 31 URF.

<sup>93</sup> Art. 31 w zw. z art. 25 ust. 1 pkt 1 URF.

<sup>94</sup> Art. 32 ust. 1 i 1a URF.

<sup>95</sup> Art. 32 ust. 1b URF.

postępowania administracyjne. Szczegółowe informacje odnośnie do rodzaju naruszeń stwierdzonych w decyzjach administracyjnych wskazane są w tabeli poniżej.



Tabela 46: Naruszenia stwierdzone w decyzjach administracyjnych wydanych w 2024 r.

Rodzaje naruszeń we wszystkich wydanych decyzjach administracyjnych	Liczba naruszeń
art. 6 URF - nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni	108
art. 7 URF - odpowiedź na reklamację po piątym w terminie 60 dni, brak odpowiedzi w ogóle, brak wskazania przestanków uzasadniających przedłużenie terminu odpowiedzi	92
art. 9 pkt. 1 URF - brak uzasadnienia faktycznego i prawnego w odpowiedzi na reklamację	12
art. 9 pkt. 2 URF - brak wyczerpującej informacji dot. stanowiska jakie zajął podmiot	10
art. 10 pkt. 3 URF - brak pouczenia o możliwości złożenia wniosku do RF	12
art. 10 pkt. 4 URF - brak pouczenia o możliwości powództwa do sądu; brak wskazania podmiotu, który należy pozwać; brak wskazania skonkretyzowanego sądu	16
art. 30 URF - nieterminowa odpowiedź na wniosek RF o informacje/dokumenty, w terminie 14 dni	1
art. 31 URF - nieterminowa odpowiedź na wniosek RF o informacje/dokumenty, brak odpowiedzi	111

Łącznie w 2024 r. RF nałożył kary pieniężne w wysokości 1 124 750 zł w I instancji i 44 000 zł w II instancji, z czego w ramach decyzji ostatecznych na dzień 31 grudnia 2024 r. wysokość kar wynosiła 629 650 zł w I instancji oraz 44 000 zł w II instancji.

W 2024 r. podmioty rynku finansowego wniosły dwadzieścia pięć skarg do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie od decyzji RF o nałożeniu kary pieniężnej. Dwie skargi dotyczyły odmowy przywrócenia terminu w postępowaniu dotyczącym nałożenia kary pieniężnej. Nie wniesiono natomiast żadnej skargi na bezczynność lub przewlekłe prowadzenie postępowania przez RF. 84% skarg (21) złożyły zakłady ubezpieczeń, 12% banki (3 sprawy), pozostałe 4% (1 sprawa) inne podmioty rynku finansowego.

Dziewięć skarg zostało wniesionych do sądu administracyjnego, bez wcześniejszego wykorzystania trybu o ponowne rozpatrzenie sprawy przez RF<sup>96</sup>. W pozostałych przypadkach strona przed wniesieniem skargi do sądu administracyjnego skorzystała z tego prawa. W czterech przypadkach po wniesieniu skargi do sądu RF wydał tzw. decyzje auto-kontrolne tj. uwzględnił skargę w całości, uchylił zaskarżoną decyzję i umorzył postępowanie<sup>97</sup>.

W okresie od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2024 r. Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie rozpatrzył osiemnaście skarg na decyzje wydane przez RF. We wszystkich przypadkach wniesienia skargi RF złożył na nią odpowiedź. W ośmiu przypadkach sąd administracyjny oddalił skargę, w czterech uchylił decyzję (w dwóch przypadkach w całości, a w dwóch w części). W czterech przypadkach, gdzie RF wydał tzw. decyzje auto-kontrolne, sąd administracyjny umorzył postępowanie. W obydwu sprawach dotyczących odmowy przywrócenia terminu przez RF, sąd uznał skargi za niezasadne. Pozostałe wniesione w 2024 r. skargi czekają na rozpoznanie.

W okresie sprawozdawczym podmioty rynku finansowego złożyły ponadto cztery skargi kasacyjne od wyroków Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie oddalających skargę na decyzję RF. Skargi te na dzień 31 grudnia 2024 r. oczekiwały na rozpoznanie.

W skargach do sądu administracyjnego najczęściej powtarzały się zarzuty niewłaściwego ustalenia stanu faktycznego sprawy lub niewłaściwej oceny materiału dowodowego (art. 7 oraz 77 k.p.a.). Zarzuty te nie zostały podzielone przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w żadnym z wydanych w 2024 r. orzeczeń. W skargach podmioty podnosiły także zarzut niewłaściwego rozumienia pojęcia „reklamacji” przez RF. Interpretacja tego pojęcia jest niezwykle istotna z punktu widzenia klienta oraz RF. Podmioty rynku finansowego opowiadają się za jego wąskim, formalistycznym rozumieniem, w ich ocenie, reklamacja musi zawierać konkretne roszczenie.

W ocenie RF, taka interpretacja jest nieprawidłowa. Zgodnie z ustawą, reklamacja oznacza wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego<sup>98</sup>. Reklamacja jest więc każdym wyrazem niezadowolenia klienta z usługi finansowej. Nie musi ona zawierać skonkretyzowanego żądania – np.: wysokości odszkodowania jakiego oczekuje klient w związku z ubezpieczeniem. Dotychczasowe orzecznictwo sądów administracyjnych potwierdza tę wykładnię.

W skargach do sądu administracyjnego podmioty rynku finansowego podnosiły niekiedy, że chociaż z opóźnieniem, to ostatecznie udzielały odpowiedzi na reklamację klienta albo pismo RF. Podmioty

---

<sup>96</sup> Skargi złożone na podstawie art. 52 § 3 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. - prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi.

<sup>97</sup> Na podstawie art. 54 § 3 ustawy prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi.

<sup>98</sup> Art. 2 pkt. 2 URF.

wskazują, że waga takiego naruszenia prawa ich zdaniem jest znikoma, a strona zaprzestała naruszania lub „usunęła jego skutki” – co miałyby uzasadniać odstąpienie od nałożenia kary pieniężnej<sup>99</sup>.

Możliwość nakładania proporcjonalnych kar za naruszenia wymogów reklamacyjnych i obowiązku udzielenia odpowiedzi na pismo RF jest niezbędnym czynnikiem dla prawidłowego funkcjonowania rynku finansowego. Dotyczy to także spraw z pozoru drobnych – naruszeń dotyczących np.: odpowiedzi na reklamację jednego klienta. Nawet takie naruszenie ma praktyczne konsekwencje dla trwających tzw. postępowań interwencyjnych prowadzonych przez RF. Opóźniona odpowiedź na reklamację ma także skutek dla klienta. Klient nie wie przecież, w jaki sposób podmiot zareagował na jego reklamację, od czego często uzależnione są dalsze jego działania. Przestrzeganie terminów odpowiedzi na reklamację i pisma RF jest istotnym obowiązkiem podmiotu rynku finansowego. Obowiązki te mają na celu podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych. Terminy na udzielenie odpowiedzi określone są ustawą. Nie można więc uznać, że nawet kilkudniowe opóźnienie w odpowiedzi automatycznie może być uznane za „znikome” naruszenie prawa – co miałyby uzasadniać odstąpienie od wymierzenia kary pieniężnej. Nie jest możliwe także „usunięcie skutków” naruszenia prawa jakim jest odpowiedź po przewidzianym prawem terminie<sup>100</sup>. Okoliczność ta stanowi jednakże przesłankę w zakresie wymiaru wysokości nakładanej kary pieniężnej.

## 6.2 Opłaty na funkcjonowanie RF

Działalność Rzecznika Finansowego jest finansowana z opłat wnoszonych przez podmioty rynku finansowego. W tym celu, podmioty za pośrednictwem systemu teleinformatycznego zobowiązane są składać coroczne deklaracje co do wysokości opłat<sup>101</sup>.

W 2024 r. zarejestrowano łącznie 1 332 deklaracje o wysokości opłat na funkcjonowanie rzecznika i jego biura (o 3% więcej niż w 2023 r.). Na podstawie danych z KNF pracownicy BRF przeanalizowali dane dotyczące 1 301 podmiotów pod kątem ewentualnych rozbieżności w składanych do biura RF deklaracjach. W wyniku tego, ponad 300 podmiotów zostało wezwanych do złożenia wyjaśnień.

W 2024 r. wysłano łącznie 921 wezwań i upomnień do podmiotów rynku finansowego dotyczących braku złożenia deklaracji lub wysokości opłaty. W wyniku wezwań i upomnień podmioty dobrowolnie wniósły opłaty na kwotę 2 357 658,04 zł. Całkowita kwota do wyegzekwowania wynosiła 2 370 139,46 zł. Oznacza to, że 99% niezapłaconych opłat zostało wpłaconych bez wszczynania postępowania egzekucyjnego.

---

<sup>99</sup> Art. 189f § 1 pkt. 1 k.p.a., art. 189f § 2 k.p.a.

<sup>100</sup> Por. wyrok WSA w Warszawie z 20 grudnia 2022 r., sygn. I SA/Wa 1860/22.

<sup>101</sup> Art. 20 URF.

# 7

## POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW



Rzecznik  
Finansowy

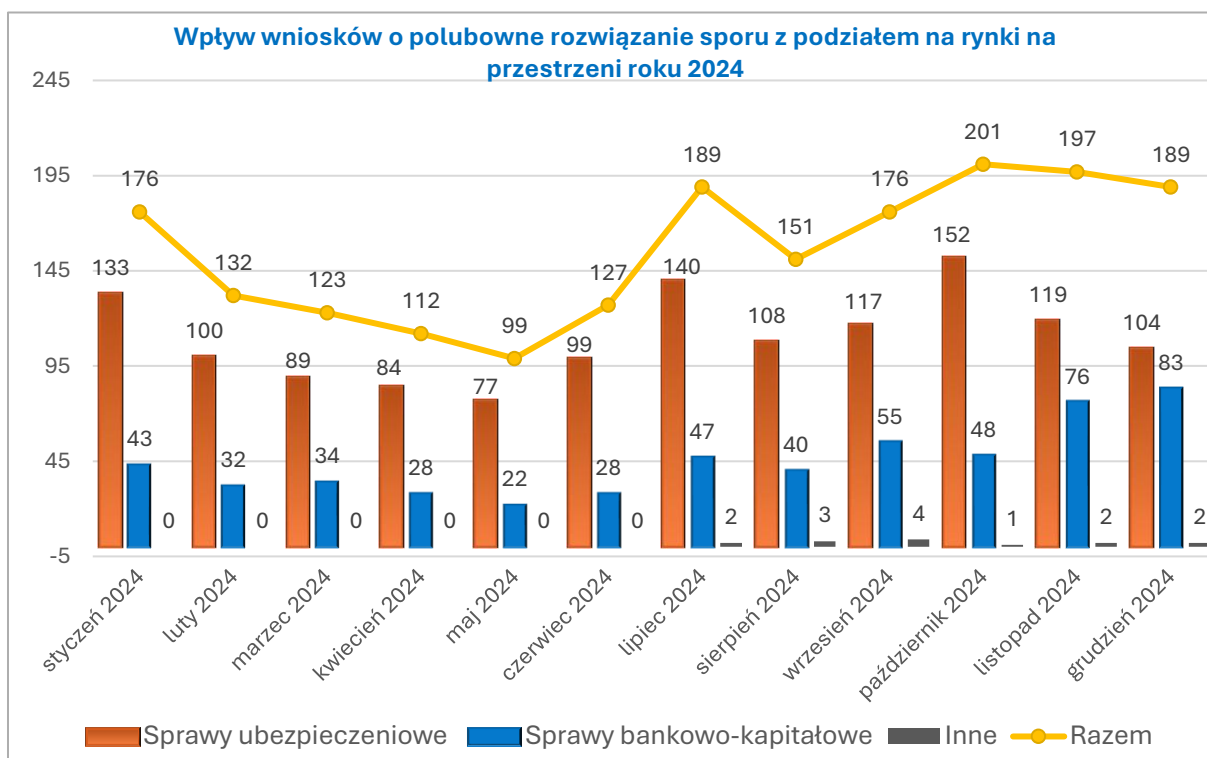
## 7. Pozasądowe Rozwiązywanie Sporów

### 7.1 Wnioski o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów

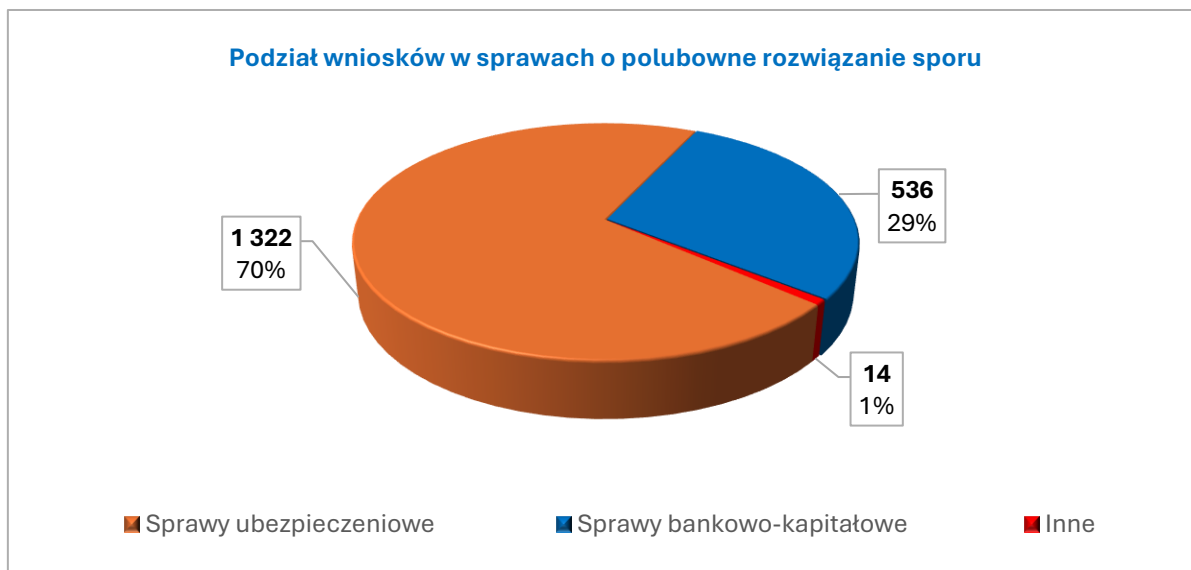
W 2024 r. do RF wpłynęły łącznie 1 872 wnioski klientów o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego, co stanowi wzrost o 266 spraw (17%) w porównaniu do roku 2023. Do wszczęcia pozasądowego postępowania doszło łącznie w 1 319 sprawach, w tym w 133 postępowaniach z wniosków złożonych w 2023 r. i w 1 186 z wniosków zarejestrowanych w 2024 r., co stanowi 70% w stosunku do wniosków zarejestrowanych w roku 2024.

Pozostałe 686 spraw stanowią wnioski, które na koniec roku sprawozdawczego znajdowały się na etapie analizy formalnej, wnioski pozostawione bez rozpoznania oraz co do których odmówiono rozpatrzenia sporu lub wnioski, które po wyjaśnieniu intencji wnioskodawcy zostały przekazane do innego departamentu RF celem podjęcia właściwych działań.

W postępowaniu polubownym klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub przez pełnomocnika. W 2024 r. pełnomocnicy występowali w 25% wszystkich spraw z wniosków o postępowanie polubowne, co w porównaniu do poprzedniego roku stanowił wzrost o 2%. Większy udział pełnomocników odnotowano w sprawach z obszaru rynku bankowo-kapitałowego (34%, przy czym 31% to pełnomocnicy profesjonalni) natomiast w sprawach o tematyce ubezpieczeniowej pełnomocnicy reprezentowali klientów w 21% spraw (pełnomocnicy profesjonalni wystąpili w 13% spraw).



W roku 2024 średniomiesięczny wpływ wniosków oscylował na poziomie 156. Najniższy wpływ wniosków odnotowano w kwietniu i maju, natomiast najwyższy w październiku.



Podobnie jak w latach poprzednich, w 2024 r. wnioski dotyczące sektora ubezpieczeń (1 322 wniosków – 70,5%) znacząco przeważają nad wnioskami z zakresu tematyki bankowo-kapitałowej (536 wniosków – 29%). W obu segmentach rynku finansowego odnotowano wzrost liczby wniosków, przy czym większa dynamika wzrostu nastąpiła w sprawach o tematyce bankowo-kapitałowej.

Względem ubiegłego roku sprawozdawczego wpływ wniosków kształtował się w sposób następujący:



Wśród spraw o tematyce ubezpieczeniowej, szczególnie zauważalny wzrost odnotowano w sprawach dotyczących ubezpieczeń komunikacyjnych, a zwłaszcza ubezpieczenia autocasco, ubezpieczenia mienia zarówno osób fizycznych, jak i przedsiębiorców oraz w sprawach związanych z ubezpieczeniem upraw. Z kolei spadek liczby wniosków nastąpił w sprawach ubezpieczeń na życie potoczonych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (jest to utrzymanie się tendencji spadkowej z lat

poprzednich). Spadek zaobserwowano również w obszarze szeroko pojętych ubezpieczeń turystycznych, jak ubezpieczenie kosztów rezygnacji z podróży, czy NNW w podróży.

W zakresie spraw bankowych nadal zauważalny był spadek zainteresowania postępowaniem polubownym przy RF wśród klientów tzw. kredytów walutowych. Podobnie jak w latach ubiegłych, było to związane ze zwiększonym zainteresowaniem klientów w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej (głównie na skutek utrzymującej się, korzystnej dla klientów tendencji orzeczniczej), również ze wzrostem znaczenia negocjacji prowadzonych bezpośrednio przez same strony (bez udziału podmiotów trzecich) i wreszcie z tym, że część banków przystąpiła do programu ugód realizowanego przy wsparciu Sądu Polubownego przy KNF, co w naturalny sposób powoduje zmniejszenie tych spraw w innych podmiotach ADR.

Dynamiczny wzrost liczby wniosków o tematyce bankowej można natomiast odnotować w zakresie spraw dotyczących kredytów konsumenckich, a wśród nich, sporów o skorzystanie z sankcji kredytu darmowego (zwłaszcza w końcówce roku), a także w sprawach dotyczących nieautoryzowanych transakcji.

## 7.2 Sprawy zakończone

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, sprawa z wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu może zakończyć się na kilka sposobów.

### 1. Odmowa rozpatrzenia sporu.

Zgodnie z art. 36 ust. 4 URF, RF odmawia rozpatrzenia sporu, gdy:

- przedmiot wniosku wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością RF;
- klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2 URF;
- 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 RF w postępowaniu, przez sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika;
- klient nie uiszczył opłaty od wniosku i nie został z niej zwolniony.

### 2. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania.

§ 7 ust. 3 i 5 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów przewiduje przypadki pozostawienia wniosku bez rozpoznania. Są to sytuację, w których wniosek nie spełnia wymogów formalnych, nie został uzupełniony w terminie, a także wtedy, gdy, z treści wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu nie wynika jednoznacznie, czy klient oczekuje wszczęcia postępowania polubownego, czy też podjęcia czynności w trybie tzw. interwencji i mimo wezwania do sprecyzowania klient nie udzielił odpowiedzi lub wskaże na wybór postępowania interwencyjnego. W tym ostatnim przypadku sprawa jest pozostawiona bez rozpoznania w zakresie postępowania pozasądowego, a wniosek jest przekazywany do właściwego departamentu.

### 3. Osiągnięcie przez strony porozumienia, np. zawarcie ugody (art. 41 URF).



**4. Brak osiągnięcia przez strony porozumienia.**

**5. Zakończenie postępowania na skutek wycofania wniosku przez klienta w trakcie postępowania lub w przypadku, gdy przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe (§ 15 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów).**

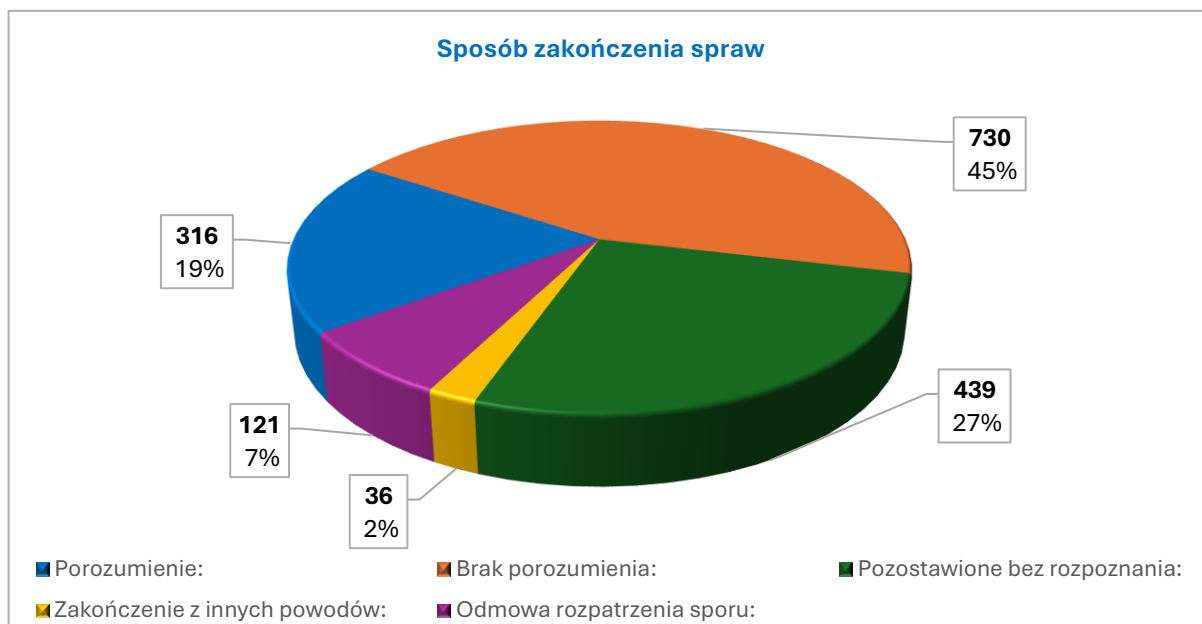
W każdym przypadku merytorycznego zakończenia postępowania polubownego (osiągnięcie przez strony porozumienia, brak osiągnięcia porozumienia), RF sporządza protokół, w którym zawiera informacje o czasie i miejscu przeprowadzenia danego postępowania, dane stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie jego zakończenia. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia. Protokół jest dokumentem urzędowym.

W przypadku braku osiągnięcia porozumienia, na wniosek strony złożony w terminie 14 dni od doręczenia protokołu z przebiegu postępowania, może zostać sporządzona opinia zawierająca w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w postępowaniu (art. 41 w z w. z art. 40 URF).

W 2024 r. zakończono w sumie 1 642 sprawy z wniosku o przeprowadzenie postępowania polubownego. W sposób merytoryczny, a zatem tam, gdzie nie wystąpiły ani przesłanki uniemożliwiające rozpatrzenie sporu (odmowa, pozostawienie bez rozpoznania), ani powodujące zakończenie postępowania przed osiągnięciem jego rezultatu (zakończenie na podstawie § 15 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów) zakończono 1 046 spraw. 596 spraw (36%) zostało zakończonych bez merytorycznego rozpoznania (bądź to na etapie wstępnym, bądź na skutek przeszkody w dalszym prowadzeniu postępowania).

W 730 sprawach nie doszło do osiągnięcia porozumienia przez strony (44% wszystkich zakończonych spraw). W 316 sprawach zakończonych w 2024 r. doszło do zawarcia porozumienia (**ponad 19%**). Liczba spraw zakończonych polubownie jest nominalnie niższa od tej, jaką osiągnięto w roku 2023 (323 spraw), natomiast zwiększył się udział procentowy spraw zakończonych polubownie – w roku 2023 wynosił on nieco ponad 18% wszystkich spraw. Gdyby jednak liczbę spraw zakończonych polubownie zestawili jedynie z liczbą spraw zakończonych merytorycznie, odsetek ten będzie wyższy i wyniesie już ponad 30% spraw, przy 24% w roku 2023. Na stosunek spraw zakończonych polubownie, czy to na ogólną liczbę spraw, czy też tych zakończonych merytorycznie, zasadniczy wpływ ma fakt, że udział podmiotu rynku finansowego w pozasądowym postępowaniu przy RF jest obowiązkowy, co wynika z art. 37 URF. Oznacza to, że część postępowań prowadzona jest nawet w sprawach, w których nie występuje żadna płaszczyzna porozumienia, zaś sam podmiot rynku finansowego nie wykazuje woli podjęcia rozmów ugodowych. Ten czynnik niewątpliwie wpływa na ostateczny wynik poszczególnych postępowań. Spraw pozostawionych bez rozpoznania, wobec niezuzupelnienia lub nieprawidłowego uzupelnienia braków formalnych wniosku, względnie wyboru przez klienta innego trybu procedowania wniosku było łącznie 439, czyli prawie 27% wszystkich zakończonych spraw. Należy przy tym nadmienić, że pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie skutkuje zamknięciem klientowi drogi do ponownego złożenia wniosku, z której to możliwości klient –

w zauważalnej części spraw – korzystają (w roku sprawozdawczym ponowne wnioski złożono w 66 sprawach).



Z uwagi na przesłanki określone w § 15 Rozporządzenia (wycofanie wniosku, brak możliwości kontynuowania postępowania z innych przyczyn) zakończono 36 spraw, czyli 2% wszystkich zakończonych spraw. Odmową rozpatrzenia sporu zakończono 121 spraw, czyli 7% wszystkich zakończonych spraw.

W podziale na przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 URF) dominowała przesłanka odmowy z uwagi na okoliczność, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością RF. Było to aż 80 spraw (66% wszystkich przypadków odmów). Najczęściej miało to miejsce wtedy, gdy wniosek pochodził od osoby, która nie spełniła 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) URF.

Brak wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego przez klienta był powodem 26 odmów rozpatrzenia sporu (21% w ogólnej liczby spraw, w których odmówiono rozpatrzenia wniosku). W 13 sprawach powodem odmowy był fakt, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami była w toku albo została już rozpatrzona przez RF w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd (11% spraw, w których odmówiono rozpatrzenia sporu). W dwóch przypadkach odmowa wynikała z braku uiszczenia opłaty i odmowy zwolnienia z obowiązku jej uiszczenia. Nie było natomiast przypadków, w których RF odmówił podjęcia postępowania polubownego z powodu uciążliwości dla podmiotu rynku finansowego oraz poważnego zakłócenia działania RF.

Szczegółowe zestawienie odnośnie do ilości wniosków i sposobu ich zakończenia w porównaniu do poprzedniego roku sprawozdawczego wskazano w poniższej tabeli.

Tabela 47: Najważniejsze dane statystyczne za lata 2023 i 2024.

Najważniejsze dane statystyczne za lata 2023 i 2024			
Wyszczególnienie	2023	2024	Zmiana
Liczba wniosków ogółem, w tym:	1 606	1 872	wzrost o 17%
• Sprawy ubezpieczeniowe	1 250	1 322	wzrost o 6%
• Sprawy bankowo – kapitałowe	349	536	wzrost o 54%
• Sprawy pozostające poza właściwością Rzecznika Finansowego	7	14	wzrost o 143%
Liczba spraw zakończonych ogółem	1 784	1 642	spadek o 8%
Liczba spraw zakończonych porozumieniem	323	316	spadek o 2%
Liczba spraw zakończonych bez osiągnięcia porozumienia	1 036	730	spadek o 30%
Liczba sporządzonych opinii	436	423	spadek o 3%
Średni czas trwania postępowania	257 dni	176 dni	skrócenie o 81 dni tj. 32%

### 7.3 Sprawy zakończone polubownie

W sprawach, w których doszło do zawarcia porozumienia między stronami wartość zgłoszonych roszczeń wynosiła ponad 5,7 mln zł. Wartość ugód i porozumień w tych sprawach wynosi ponad 2,55 mln zł. Szczegółowe zestawienie zawarte jest w poniższej tabeli.

Tabela 48: Roszczenia zgłoszone przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w sprawach, w których doszło do zawarcia porozumień w 2024 r.

Wyszczególnienie	Wartość w złotych	Średnia wartość w złotych
Wartość zgłoszonych roszczeń	5 702 287,62 zł	19 199,62 zł
Wartość porozumień/ugód	2 551 833,40 zł	8 679,71 zł

Podobnie jak w latach ubiegłych, zdecydowana większość spraw, w których doszło do zawarcia porozumienia dominowały sprawy ubezpieczeniowe: 258 porozumień (82% spraw zakończonych polubownie). W sprawach z sektora rynku bankowo-kapitałowego zawarto łącznie 58 porozumień (18% spraw zakończonych polubownie).

W sprawach ubezpieczeniowych zakończonych zawarciem porozumienia zgłoszono roszczenia na ok. 4,4 mln zł, a osiągnięto porozumienia na ponad 2,2 mln zł. W sprawach bankowo-kapitałowych było to odpowiednio prawie 1,3 mln zł i ok. 0,34 mln zł. Szczegółowe zestawienie wartości zgłoszonych roszczeń oraz zawartych ugód i porozumień, w sprawach które zakończyły się osiągnięciem porozumienia przedstawiono w tabeli poniżej.

Tabela 49: Roszczenia zgłoszone przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy RF w 2024 r. w podziale na segmenty rynku.

Segment rynku	Wartość zgłoszonych roszczeń	Wartość porozumień/ugód
Usługi ubezpieczeniowe	4 413 732,00 zł	2 204 499,46 zł
Usługi bankowo-kapitałowe	1 288 555,62 zł	347 333,94 zł

Kwoty wskazane powyżej odnoszą się do porozumień w sprawach, w których rezultatem porozumienia była zapłata określonej kwoty pieniężnej. Oprócz tego, w czterech sprawach, w których łączna wartość sporów wynosiła 150 472,68 zł strony zawarły porozumienia bez wskazania szczegółowych danych lub dokonały rozliczeń w inny sposób, niż poprzez zapłatę określonej kwoty pieniężnej. Ponadto w osiemnastu sprawach, zarówno z sektora bankowo-kapitałowego, jak i ubezpieczeniowego, w których osiągnięto porozumienia, żądania klientów dotyczyły określonego działania lub zaniechania podmiotów rynku finansowego, innego niż świadczenie pieniężne.

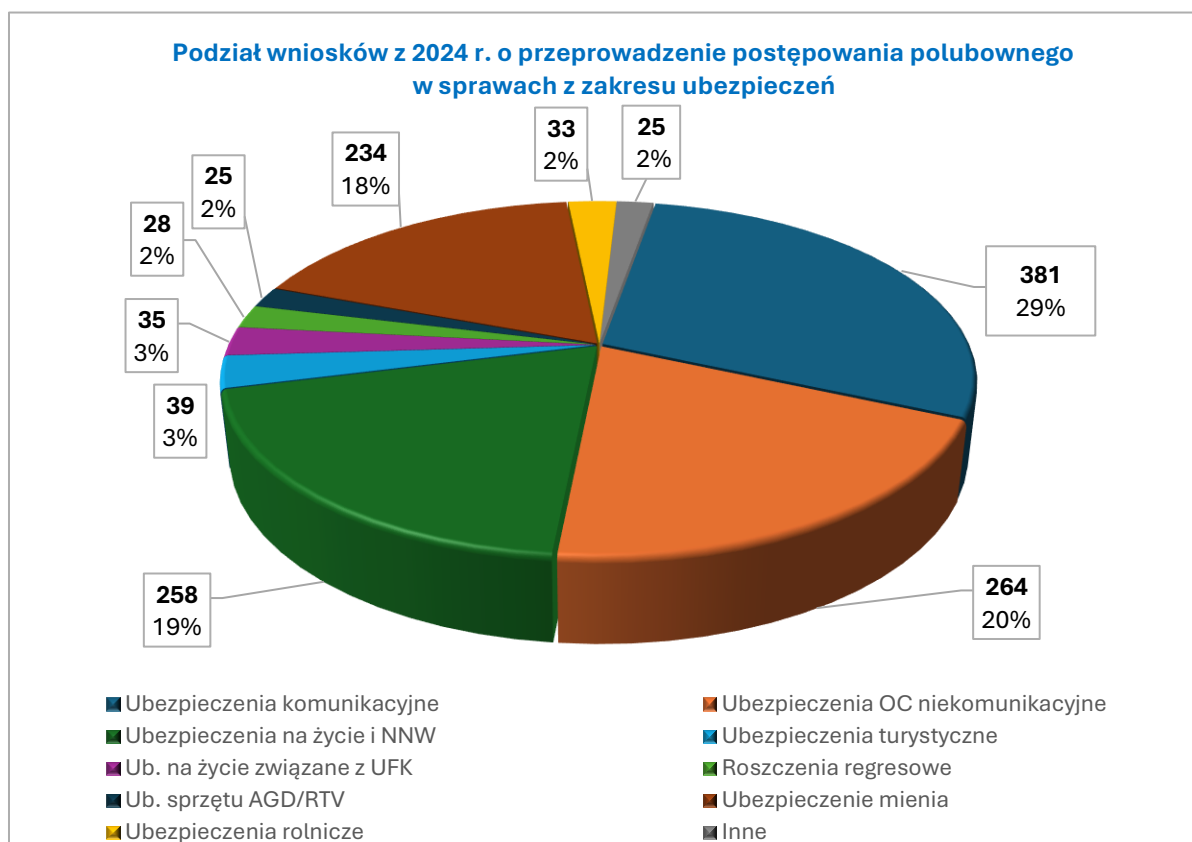
Warto odnotować, że w dziesięciu sprawach (w których ostatecznie nie zawarto porozumienia), klienci na skutek prowadzonych działań pojednawczych otrzymali przysporzenia na łączną kwotę 171 898,87 zł.

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

Spośród 1 872 wniosków o postępowanie polubowne, które wpłynęły do RF, 1 322 (70,5%) dotyczyło sporów z podmiotami rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego zaś 536 (29%) odnosiło się do sporów z podmiotami rynku bankowo-kapitałowego.

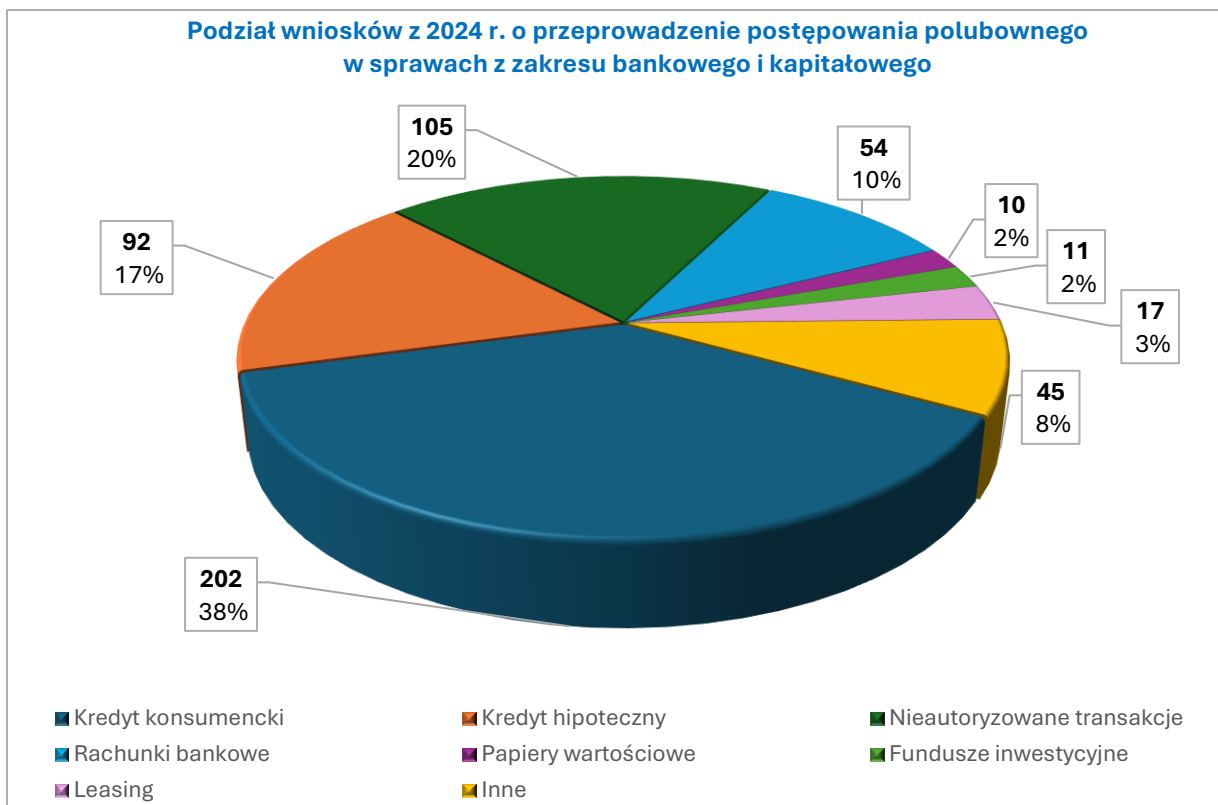
W obszarze wniosków dotyczących produktów ubezpieczeniowych, podobnie jak w latach ubiegłych odnotowano prawidłowość, że ich podział w pewnym zakresie odzwierciedlał strukturę produktową rynku. Ponownie więc najliczniejszą grupę spraw, tj. 381 (a więc 29%), stanowiły te dotyczące roszczeń z ubezpieczeń komunikacyjnych, z czego aż 286 (22% wszystkich spraw dotyczących ubezpieczeń) dotyczyło OC p.p.m. Kolejną pod względem liczebności grupę stanowiły sprawy dotyczące roszczeń z umów ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż komunikacyjne, w tym związanych z prowadzeniem działalności zawodowej oraz z tytułu zarządzania nieruchomościami. Wniosków w tym zakresie było 264, a więc stanowiły one niemal 20% spraw. Na podobnym poziomie, bo 258 wniosków dotyczyło ubezpieczeń osobowych – tj. ubezpieczeń na życie wraz z ubezpieczeniami dodatkowymi (z wyjątkiem ubezpieczeń z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi) i ubezpieczeń NNW. Istotny udział w ogólnej liczbie wniosków w sprawach ubezpieczeniowych miały również te dotyczące ubezpieczenia mienia - 234 sprawy, stanowiąc 18% spraw. Kolejną pod względem liczebności, była grupa spraw dotyczących ubezpieczeń turystycznych - 39 spraw (3%). Wciąż zauważalna była tendencja spadkowa liczby spraw dotyczących umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi – w 2024 r. było ich 35 (3%). Mniejszy odsetek spraw stanowiły natomiast spory dotyczące

ubezpieczenia sprzętu (tzw. małego AGD i elektronicznego), ubezpieczeń rolniczych czy roszczeń regresowych. Poniższy wykres przedstawia udział poszczególnych ubezpieczeń w ogólnej liczbie spraw z rynku ubezpieczeniowego.



W przypadku produktów oferowanych przez podmioty rynku bankowego i kapitałowego we wnioskach o postępowanie polubowne dominowały produkty bankowe, a wśród nich kredyty. Tu zdecydowaną większość stanowiły sprawy dotyczące kredytów konsumenckich - 202 wnioski, co stanowiło 38% wniosków w tym sektorze), a także kredyty hipoteczne, zarówno denominowane lub indeksowane kursem waluty obcej jak i kredyty udzielone w PLN (łącznie 92 wnioski - 17% spraw). Kolejną, istotną pod względem liczebności, grupę wniosków stanowiły te dotyczące nieautoryzowanych transakcji skutkujących utratą środków z rachunku bankowego lub też zaciągnięciem zobowiązań kredytowych (łącznie 105 wniosków - 20% spraw). 54 wnioski - 10% spraw dotyczyło natomiast sporów związanych z obsługą rachunków bankowych. Mniejszy udział w ogólnej liczbie spraw miały produkty inwestycyjne czy sprawy związane z leasingiem operacyjnym.

Poniższy wykres przedstawia podział wpływu wniosków ze względu na rodzaj produktów rynku bankowego i kapitałowego.



## 7.5 Średni czas trwania postępowania

Podobnie jak w poprzednim roku sprawozdawczym, jednym z głównych celów organizacyjnych, na jakim koncentrowano się w 2024 r., było skrócenie czasu trwania postępowania. Na czas trwania postępowania polubownego ma wpływ wiele czynników, takich jak: różnorodność i stopień skomplikowania spraw, czy też postawa stron. W 2024 r., w ujęciu statystycznym, na średni czas trwania postępowania miało wpływ także to, że kończone były również sprawy z lat ubiegłych, co istotnie wpływało na średni czas trwania wszystkich postępowań. W okresie sprawozdawczym zakończono łącznie 1 642 sprawy, z czego: 19 wniosków pochodziło z 2022 r., 858 z 2023 r., a 765 z 2024 r.

Wśród działań zmierzających do skrócenia czasu trwania postępowania, skoncentrowano się na dalszym usprawnianiu komunikacji ze stronami (przede wszystkim poprzez wykorzystanie elektronicznych środków porozumiewania na odległość, takich jak wideokonferencje, mail), a także bieżącym zabezpieczeniu potrzeb kadrowych (wzmocniono m.in. zespół zajmujący się wstępną kontrolą wniosków). Dzięki temu, mimo wzrostu liczby wniosków, udało się nie tylko zakończyć najdłużej trwające postępowania, ale przede wszystkim osiągnąć rezultat w postaci skrócenia czasu trwania postępowania o 81 dni - z 257 dni w roku 2023 do 176 dni w roku 2024, a zatem o (32%). Dane te, wskazują na utrzymującą się tendencję skracania czasu trwania postępowania. W odniesieniu do wniosków, które wpłynęły tylko w roku 2024, czas trwania postępowania był znacznie krótszy i wyniósł średnio 123 dni.

## 7.6 Istotne problemy produktowe

Analiza spraw rozpatrywanych w postępowaniach pozasądowych pozwoliła na wyszczególnienie następujących grup produktów, w których problemy, zarówno z uwagi na ich powtarzalność, jak i doniosłość dla klientów, można uznać za istotne.



### Ubezpieczenia komunikacyjne

W przypadku spraw dotyczących OC p.p.m. na plan pierwszy wysuwały się spory dotyczące tzw. amortyzacji rabatowej, a więc stosowania przez zakłady ubezpieczeń potrąceń w zakresie kwoty należnego odszkodowania o rabaty na robociznę i części służące do naprawy pojazdów, wynikające z indywidualnych umów zawartych pomiędzy zakładami ubezpieczeń, a konkretnymi warsztatami naprawczymi. Działanie takie wielokrotnie nie pozwala poszkodowanym na dokonanie skutecznej naprawy uszkodzonego pojazdu w przypadku, gdy nie zdecydują się na warsztat należący do sieci partnerskiej ubezpieczyciela.

W przypadku ubezpieczeń autocasco najczęstsze problemy wynikały z ustalenia tzw. szkód całkowitych, gdzie oszacowanie wartości uszkodzonego pojazdu dokonane przez zakład ubezpieczeń pozostaje w dużej rozbieżności z cenami podobnych pojazdów oferowanych na rynku. To skutkowało kwalifikowaniem wielu szkód jako całkowite, co uniemożliwiało z kolei pozyskanie środków na przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego. Specyficzną grupę sporów tworzyły również sprawy, których problematyka wiązała się z drastyczną utratą wartości pojazdu wyliczoną przez zakład ubezpieczeń w przypadku zaistnienia szkody, mimo że od początku obowiązywania umowy ubezpieczenia, która przyjmowała określoną wartość pojazdu, do momentu szkody nie upłynęło dużo czasu.

W ramach prowadzonych przez RF postępowań odnotowano również problemy klientów związane z zawieraniem umów ubezpieczenia OC p.p.m. prowadzące do tzw. podwójnego ubezpieczenia. Najczęściej były to przypadki, w których zakłady ubezpieczeń stały na stanowisku, że doszło do skutecznego zawarcia umowy ubezpieczenia OC p.p.m., podczas gdy klient podnosił, że za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (mailowo lub telefonicznie) została mu jedynie złożona oferta, ale nie został przy tym pouczony o prawie, terminie i sposobie odstąpienia od umowy.



### Ubezpieczenia osobowe

W przypadku ubezpieczeń osobowych (innych niż ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi), najwięcej sporów powstało na gruncie odmiennej interpretacji zapisów ogólnych warunków ubezpieczeń np. definicji nieszczęśliwego wypadku, zawału serca, poważnych zachorowań, czy też specjalistycznych zabiegów operacyjnych.

Klienci we wnioskach kierowanych do RF również podnosili problem zbyt niskiej - ich zadaniem - wartości współczynnika trwałego uszczerbku na zdrowiu przyjmowanej przez zakłady ubezpieczeń, a także traktowania mniejszych urazów jako takich, które tego uszczerbku nie powodują.



## Dobrowolne ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej

W zakresie szkód osobowych likwidowanych z ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej powtarzały się spory dotyczące zaniżenia zadośćuczynienia oraz waloryzacji rent wyrównawczych i rent z tytułu zwiększonych potrzeb. W przypadku waloryzacji rent spory ogniskowały się często wokół utożsamiania przez klientów konieczności waloryzacji renty ze wzrostem inflacji, w drugim przypadku osią sporu często były kwestia wymagań zakładów ubezpieczeń w zakresie udokumentowania kosztów związanych z leczeniem lub rehabilitacją, refundacji faktur związanych z rehabilitacją czy opieką osób sprawujących bezpośrednią opiekę nad osobami poszkodowanymi.

W obszarze **dobrowolnych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej** roszczenia kierowane przez klientów dotyczyły przede ubezpieczeń zarządców drogi oraz zarządców nieruchomości, gdzie jako przyczyny szkody wskazywane były: brak odpowiedniego utrzymania dróg i ciągów pieszych, ich oznakowania, a także stanu nieruchomości w częściach wspólnych. Ubezpieczyciele w tego rodzaju sprawach często zarzucali klientom brak wykazania związku przyczynowo - skutkowego pomiędzy szkodą o działaniem/zaniechaniem ubezpieczonego, a także istotnie ograniczali czynności wyjaśniające mające na celu ustalenie odpowiedzialności. Mogło to mieć szczególnie istotny wpływ na ustalenia faktyczne w sprawach, gdzie czynnik czasu odgrywa istotną rolę (np. zabezpieczenie monitoringu, ustalenie świadków zdarzenia).



## Ubezpieczenia majątkowe mieszkań i domów

Dobrowolne ubezpieczenia majątkowe (ubezpieczenia mieszkań, domów, ruchomości) to grupa produktów, które generuje coraz więcej sporów. Najczęstsze dotyczyły zarówno wysokości ustalanych odszkodowań – co jest wynikiem stosowania w kosztorysach sporządzanych przez ubezpieczycieli cenników istotnie odbiegających od realiów rynkowych, jak i samego uchylenia się od odpowiedzialności co do zasady. Zauważalna była tendencja po stronie zakładów ubezpieczeń do odmawiania uznania roszczeń co do zasady, bez dostatecznej analizy sprawy, często z pominięciem istotnych okoliczności faktycznych podnoszonych przez Klientów. Powyższe wiąże się często z przerzucaniem obowiązków likwidacyjnych, ciężących z mocy prawa na zakładach ubezpieczeń, na poszkodowanych. Sytuacja ta jest problematyczna szczególnie dla klientów, którzy nie dysponując oszczędnościami pozwalającymi na przywrócenie uszkodzonego mienia do stanu sprzed szkody, a obciążani są dodatkowo kosztami związanymi z przeprowadzaniem postępowania dowodowego.



## Ubezpieczenia rolne (obowiązkowe i dobrowolne)

Zagadnienia sporne dotyczące ubezpieczenia rolnych, zarówno obowiązkowych, jak i dobrowolnych, nie odbiegają istotnie od tych jakie pojawiały się w latach ubiegłych. Wśród nich, jako warte odnotowania należy wskazać problemy związane z tzw. podwójnym potrąceniem amortyzacyjnym, które powoduje zaniżenie odszkodowania z tytułu zniszczenia budynków, czy też odmową przyjęcia odpowiedzialności przy szkodach spowodowanych przez opady śniegu lub huraganowy wiatr – odmowa taka uzasadniania jest



najczęściej tym, że określone zjawisko pogodowe nie wystąpiło, jak również, że szkoda wynikała ze złego stanu technicznego budynku.

W segmencie ubezpieczeń rolnych warto też odnotować spory dotyczące szkód w uprawach. W toku prowadzonych czynności pojednawczych RF zauważa, że większość sporów dotyczących wysokości przyznanego rolnikom odszkodowania lub oddalenia ich roszczeń to pochodna nienależycie wykonanych oględzin przez rzeczoznawców działających w imieniu ubezpieczycieli (np. brak odpowiedniej ilości oględzin uszkodzonych upraw – bezpośrednio po szkodzie oraz w momencie przed zbiorem plonów, nienależycie wykonana dokumentacja fotograficzna szkody uprawowej).



### Nieautoryzowane transakcje

W segmencie bankowo-kapitałowym RF wciąż odnotowywał spory związane z tzw. nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi. Tak jak i w poprzednich latach w szczególności powtarzał się problem kradzieży środków klientów podczas użycia sfalszowanych stron serwisów transakcyjnych oraz wyłudzenia danych klientów podczas rozmów z osobą podającą się za pracownika banku. Wyłudzone dane służą w dalszej kolejności do zaciągania na rzecz klientów pożyczek czy kredytów. Banki zarzucają w tych sprawach najczęściej klientom brak należytego zabezpieczenia przez nich danych służących uwierzytelnianiu oraz urządzeń elektronicznych przed ingerencją z zewnątrz.



### Kredyty konsumenckie

W roku sprawozdawczym wyraźna większość roszczeń z obszaru usług bankowych i kapitałowych dotyczyła kredytów konsumenckich. Wśród nich można wyróżnić dwa zasadnicze zagadnienia; rozliczenie kosztów kredytów konsumenckich związanych z ich wcześniejszą spłatą oraz spory związane ze skorzystaniem z sankcji kredytu darmowego. W zakresie sankcji kredytu darmowego, która to problematyka ujawniła się szczególnie w drugiej połowie roku 2024, klienci podnosili najczęściej nieprawidłowości związane z informowaniem o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, jak również nieprawidłowy sposób pobierania odsetek od kwot, które w sposób rzeczywisty nie zostały postawione do swobodnej dyspozycji kredytobiorcy.

Prowadzone postępowania dotyczyły również sporów związanych z restrukturyzacją zadłużenia klientów wobec banków.



### Kredyty hipoteczne

W zakresie kredytów hipotecznych postępowania polubowne prowadzone były w sporach, których istotą było stosowanie oprocentowania opartego o wskaźnik WIBOR. Postanowienia odwołujące do tego wskaźnika były kwestionowane przez klientów, jako klauzule abuzywne. Kredytobiorcy zarzucali, że nie mieli rzeczywistego wpływu na treść postanowień umowy, nie zostali również poinformowani w jaki sposób tworzony jest wskaźnik WIBOR, a także, gdzie należy poszukiwać informacji na temat jego ustalania.

# 8

## DZIAŁALNOŚĆ INFORMACYJNA I EDUKACYJNA



Rzecznik  
Finansowy

## 8. Działalność informacyjna i edukacyjna

W 2024 r., który ogłoszony został przez Senat RP Rokiem Edukacji Ekonomicznej, RF podejmował szereg działań edukacyjnych, także we współpracy z podmiotami tworzącymi otoczenie społeczne, takimi jak uczelnie i stowarzyszenia lokalne. Zrealizowane projekty dedykowane były w szczególności dzieciom i młodzieży oraz seniorom. Dobierając formy przekazu wiedzy służącej zwiększaniu świadomości finansowej, zwracano uwagę na potrzebę dotarcia do jak największej liczby odbiorców, realizowaną poprzez przygotowywanie materiałów edukacyjno-informacyjnych dostępnych online, jak też organizowanie spotkań terenowych, opartych na kontakcie osobistym pracowników BRF z członkami społeczności lokalnych.

Działalność informacyjna ukierunkowana była na dążenie do podniesienia poziomu rozpoznawalności instytucji RF oraz wiedzy klientów podmiotów rynku finansowego w zakresie przysługujących im praw, a także na rzecz zwiększania świadomości finansowej społeczeństwa, w szczególności w dziedzinie funkcjonowania rynku finansowego, wykorzystania innowacyjnych technologii i możliwych zagrożeń występujących w tych dziedzinach.

### 8.1 Spotkania edukacyjno-informacyjne

W Roku Edukacji Ekonomicznej szczególny nacisk położono na organizację spotkań edukacyjnych. Trzon spotkań obejmował przygotowanie wydarzeń na uczelniach partnerskich we współpracy z reprezentującymi je przedstawicielami Doradczego Komitetu Naukowego (dalej: DKN), ponadto zorganizowano spotkania w mniejszych miejscowościach, we współpracy ze szkołami i lokalnymi społecznościami. Adresatami działań byli przede wszystkim studenci, uczniowie i pracownicy naukowcy, ale także seniorzy, w szczególności słuchacze uniwersytetów trzeciego wieku. Program spotkań obejmował nie tylko prelekcje dotyczące działalności RF i form wsparcia oferowanych klientom podmiotów rynku finansowego, ale także szereg praktycznych wskazówek, jak nie dać się oszukać, a ponadto tematykę bardziej specjalistyczną, od zagadnień związanych z kryptowalutami poprzez warsztaty z zakresu prawa ubezpieczeniowego aż po problematykę sankcji kredytu darmowego. Zorganizowanych zostało 31 spotkań (zarówno na poziomie szkół wyższych, jak i zespołów szkół ogólnokształcących), w których brali udział studenci, uczniowie, a także słuchacze Uniwersytetów Trzeciego Wieku.

Pełna lista wszystkich wydarzeń edukacyjnych została przedstawiona w załączniku nr 3 do Sprawozdania.

### 8.2 Udział RF w programie Lekcje o finansach

W 2024 r. RF kontynuował swój udział w organizowanym przez Ministerstwo Finansów programie „Lekcje o finansach”, którego celem jest rozbudzenie zainteresowania zagadnieniami finansowymi podniesienie kompetencji finansowych uczniów w nim uczestniczących. Obok spotkań finansowanych w ramach „Lekcji o finansach” uczniowie odwiedzali siedzibę RF, aby wziąć udział w prelekcjach edukacyjnych poświęconych

roli RF oraz podstawowym zagrożeniem występującym na rynku finansowym. W zajęciach wzięło udział ponad 300 uczniów z 8 szkół podstawowych i liceów.

### **8.3 Publikacje na stronie RF oraz w mediach społecznościowych**

W 2024 r. na stronie internetowej RF opublikowano ponad 80 komunikatów. Dotyczyły one zarówno informacji o wydarzeniach organizowanych przez RF (konferencje, spotkania, webinaria, itp.), jak również odnosiły się do bieżących wydarzeń na rynku finansowym oraz opisywały działania podejmowane przez RF (np. informacje o orzeczeniach sądów i trybunałów z opisem udziału RF w poszczególnych postępowaniach).

Ponadto, RF prowadził komunikację poprzez media społecznościowe (Facebook, X, LinkedIn, Instagram). Od stycznia do grudnia 2024 r. na profilach RF w mediach społecznościowych opublikowano w sumie 406 wpisów, w tym: na Facebooku – 151, na LinkedIn – 108, na X – 78, na Instagramie – 69.

Pełna lista wszystkich komunikatów została przedstawiona w załączniku nr 5 do Sprawozdania.

### **8.4 Obecność RF w mediach: artykuły, wypowiedzi, wywiady, komentarze**

W 2024 roku przedstawiciele RF udzielili licznych wypowiedzi i komentarzy mediom tradycyjnym i elektronicznym, ogólnopolskim i lokalnym, ogólnoinformacyjnym oraz specjalistycznym.

Odpowiadając na indywidualne, pisemne pytania i wnioski dziennikarzy skierowane do RF – eksperci BRF udzielili do prasy, Internetu, radia i telewizji około 50 wywiadów, komentarzy oraz opinii.

W roku 2024, jak w ubiegłych latach, dziennikarze byli zainteresowani informacjami dotyczącymi statystyk i rodzajów spraw zgłaszanych do RF przez klientów rynku finansowego, w tym danymi o podjętych interwencjach, wszczętych postępowaniach polubownych, wydanych przez RF istotnych poglądów oraz złożonych skargach nadzwyczajnych.

### **8.5 Poradniki i analizy**

W 2024 r. RF opublikował na stronie internetowej 10 poradników i analiz, dotyczących aktualnych wyzwań związanych z ochroną klientów rynku finansowego. Opracowania te były często wynikiem badań i analiz prowadzonych przez pracowników BRF. Publikacje dostępne są pod linkiem <https://rf.gov.pl/baza-wiedzy/analizy-i-raporty/>.

Pełna lista poradników i analiz BRF wydanych w 2024 r. znajduje się w pkt 9.7 Sprawozdania (Załącznik nr 7 - lista poradników i Q&A).

### **8.6 Działania edukacyjne RF w obliczu powodzi z września 2024 r.**

RF podjął w obliczu sytuacji kryzysowej wywołanej powodzią, do której doszło we wrześniu 2024 r. w południowo-zachodniej Polsce, szereg działań w ramach ustawowych.

W celu udzielania pomocnych informacji, w pierwszej kolejności na stronie internetowej RF oraz w mediach społecznościowych opublikowano 6 materiałów poradniczych na temat zagadnień związanych ze sprawną likwidacją szkód powodziowych.

We wrześniu i październiku 2024 r. pracownicy BRF aktywnie udzielali szeregu porad dla powodzian uczestnicząc w wywiadach dla licznych audycji w radiu i telewizji, m.in.: Radio Zet., TVP Info portfel Kowalskiego, Polsat Wydarzenia, TVP P1 Agrobiznes, TVN 24, Gazeta Wyborcza i inne pomniejsze redakcje. Ponadto na kanale YouTube Rzecznika Finansowego udostępniono specjalny odcinek w ramach cyklu „Wokół finansów”, gdzie „krok po kroku” został omówiony proces likwidacji szkód powodziowych oraz udzielono odpowiedzi na najczęstsze pytania kierowane do RF od poszkodowanych przez powódź.

## 8.7 Webinaria

W ramach działań edukacyjnych RF w roku 2024 zrealizował cykl spotkań online (webinariów na żywo) poświęconych tematyce m. in. finansów osobistych oraz ubezpieczeń. Szkolenia online prowadzone przez pracowników BRF oraz członków DKN, skierowane są do klientów podmiotów rynku finansowego oraz do profesjonalistów zawodowo związanych z rynkiem finansowym lub organów ochrony prawa (rzecznicy konsumentów, profesjonalni pełnomocnicy procesowi, edukatorzy finansowi, itp.).

W 2024 r. zorganizowano 16 szkoleń online oraz 5 szkoleń dla adwokatów i aplikantów adwokackich w ramach współpracy z Naczelną Radą Adwokacką. Średnia liczba osób rejestrujących się na jedno webinarium wynosiła 164.

Z analizy ankiet, ocen oraz komentarzy pozostawionych przez uczestników szkoleń wynika, że webinaria organizowane przez RF odpowiadają na potrzeby i zainteresowania zarówno konsumentów, jak i profesjonalistów związanych z rynkiem finansowym. Uczestnicy wysoko ocenili sposób przedstawienia tematów oraz klarowność omawianych zagadnień – średnia ocena szkoleń przeprowadzonych w 2024 roku wyniosła 4,8 pkt (w skali 1-5).

Informacje o webinarium dostępne są na stronie: <https://rf.gov.pl/bazawiedzy/webinaria/>

Lista webinarium, wraz z dedykowaną tematyką, znajduje się w załączniku nr 4 do Sprawozdania.

## 8.8 Rozwój kanału RF na YouTube

W 2024 roku rozwijano kanał YouTube RF ([https://www.youtube.com/@Rzecznik\\_Finansowy](https://www.youtube.com/@Rzecznik_Finansowy)) poprzez cykliczną publikację nagrań audycji popularyzacyjno-edukacyjnych.

W zeszłym roku łącznie zostało nagranych i opublikowanych 21 filmów, w tym: 12 rozmów z cyklu „Wokół finansów”, 8 wykładów z cyklu „Mistrzowskie wykłady o finansach” oraz jedno nagranie rekomendujące Akademię RF.

W ramach wykładów mistrzowskich, profesorowie ekonomii, prawa i dyscyplin pokrewnych, członkowie DKN, wyjaśniają w przystępny sposób zagadnienia istotne z perspektywy ochrony konsumentów na rynku finansowym, a także poruszają tematy ważne z perspektywy gospodarowania finansami osobistymi.

Z kolei cykl „Wokół finansów” to audycje poświęcone problematyce ochrony konsumentów na rynku finansowym oraz znaczeniu nowych technologii dla sektora finansowego. Przedstawiciele BRF prowadzą rozmowy ze specjalistami z zakresu finansów, prawa czy nowych technologii.

Na kanale YouTube RF został również udostępniony zapis nagrań organizowanych przez RF dwóch ogólnopolskich konferencji na temat „*Walutowych* kredytów hipotecznych w świetle najnowszego orzecznictwa TSUE” i „Rynku konsumenckich usług kredytowych w Polsce”.

Regularne zamieszczanie kolejnych materiałów edukacyjnych na kanale YouTube RF zwiększyło o ok. sześciokrotnie liczbę subskrybentów w porównaniu do 2023 roku (351 subskrybentów na dzień 31 grudnia 2024 r.).

Nagrania o największej oglądalności zyskały liczbę ok. 6-7 tysięcy wyświetleń. Lista opublikowanych materiałów znajduje się w załączniku nr 6 do Sprawozdania.

## **8.9 Publikacja artykułów w ramach cyklu „Wokół finansów” w „Dzienniku Gazecie Prawnej”**

W 2024 r. eksperci BRF, włączając się w działania Roku Edukacji Ekonomicznej, opublikowali 18 artykułów poświęconych różnorodnym zagadnieniom związanym z rynkiem finansowym i jego prawnym otoczeniem w cyklu „Wokół finansów” na łamach „Dziennika Gazety Prawnej”.

Artykuły są dostępne pod linkiem: <https://rf.gov.pl/baza-wiedzy/artykuly/>

## **8.10 Modernizacja strony internetowej RF**

W 2024 r. RF przeprowadził kompleksową modernizację swojej strony internetowej, mając na celu poprawę jej funkcjonalności, szaty graficznej oraz dostępności. Zmiany obejmowały również wprowadzenie nowych podstron, które znacznie ułatwiają dostęp do najważniejszych informacji oraz usług oferowanych przez Biuro.

Zmodernizowana strona została zaprojektowana zgodnie z wymogami dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Zostało to potwierdzone w badaniu przeprowadzonym przez podmiot zewnętrzny. Wprowadzono funkcje umożliwiające zmianę kontrastu, powiększanie czcionki, a także zapewniono responsywność strony, co pozwala na wygodne przeglądanie jej na urządzeniach mobilnych. Dzięki tym rozwiązaniom strona stała się bardziej dostępna dla osób z niepełnosprawnościami oraz użytkowników korzystających z różnorodnych urządzeń. Jednym z kluczowych elementów modernizacji było zbudowanie nowej podstrony Akademii RF, która stanowi kompleksowe narzędzie wspierające działalność edukacyjną RF. Podstrona gromadzi i prezentuje szeroki

wachlarz materiałów edukacyjnych, które mają na celu pogłębianie wiedzy użytkowników na temat rynku finansowego, ochrony konsumentów oraz ubezpieczeń. Znajdują się na niej aktualności dotyczące działalności edukacyjnej Biura, opisy wydarzeń edukacyjnych, publikacje oraz materiały, które umożliwiają użytkownikom poszerzenie swojej wiedzy w obszarze finansów. Dodatkowo, na stronie zamieszczone są informacje o programie praktyk studenckich Akademia RF, które stanowią kluczowy element edukacji praktycznej, wspierając rozwój młodych ludzi w obszarze rynku finansowego.

Zmodyfikowano również podstronę poświęconą działalności Rzecznika Finansowego jako podmiotu ADR, Znalazły się na niej nowe funkcjonalności takie jak aktywny formularz online, pozwalający na złożenie wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu w formie elektronicznej, a także formularz kontaktowy, który umożliwia użytkownikom szybkie nawiązanie kontaktu w celu ustalenia aktualnego stanu sprawy. Na podstronie można również znaleźć wszystkie informacje o postępowaniu pozasądowym, które podmiot ADR jest zobowiązany udostępniać oraz wzory wniosków, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.

## **8.11 Praktyki Studenckie i Akademia RF**

W lipcu i w sierpniu 2024 r. zorganizowano kolejne dwie edycje Akademii RF, intensywnego programu praktyk studenckich poświęconych ochronie praw klienta na rynku finansowym. W Akademii wzięło udział 40 studentów prawa oraz kierunków pokrewnych reprezentujących uczelnie z całej Polski (Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II, Uniwersytet Wrocławski, Uniwersytet Szczeciński, Uniwersytet Śląski, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Wyższą Szkołę Prawa we Wrocławiu, Uniwersytet Gdański, Uniwersytet Andrzeja Frycza Modrzewskiego w Krakowie, Uniwersytet Zielonogórski).

Program Akademii RF obejmował trzy bloki tematyczne. Pierwszy z nich stanowiły warsztaty wprowadzające, organizowane przez pracowników Departamentu Edukacji i Komunikacji oraz Departamentu Analiz i Legislacji, podczas których omówiono strukturę BRF, obszary jego działalności oraz wyzwania wynikające z dynamicznego rozwoju technologii.

Drugi blok poświęcony był warsztatom eksperckim prowadzonym przez członków DKN, podczas których uczestnicy mogli zapoznać się m.in. z problematyką postępowań cywilnych z udziałem konsumentów, zasadami zawierania umów ubezpieczeniowych, czy funkcjonowaniem rynku kredytowego oraz rynku kryptowalut. Poza wykładowcami reprezentującymi DKN, część zajęć przygotowana została we współpracy z ekspertami-praktykami z fundacji Fintech Poland oraz Naczelnej Rady Adwokackiej.

W trzecim bloku, praktycznym, uczestnicy pod opieką pracowników Departamentu Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego, Departamentu Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego oraz Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, mieli możliwość pracy nad sprawami wpływającymi do RF, a także brali udział w symulacjach mediacji. Ponadto, uczestnicy Akademii RF mieli także okazję zapoznać się z funkcjonowaniem Departamentu Postępowań Sankcyjnych, dzięki czemu rozwinęli swoją wiedzę z zakresu postępowania administracyjnego.



## 8.12 Konferencje organizowane przez RF oraz konferencje, w których uczestniczył RF lub jego przedstawiciele

W roku sprawozdawczym RF oraz jego przedstawiciele aktywnie uczestniczyli w wielu konferencjach poświęconych ochronie praw klienta na rynku finansowym angażując się zarówno w ich organizację, jak i udział.

Wśród szeroko rozumianych działań mających na celu zwiększenie świadomości finansowej klientów podmiotów rynku finansowego należy zwrócić uwagę na konferencje tematyczne organizowane przez RF.

Pierwsza z nich, pod nazwą: „*Walutowe kredyty hipoteczne w świetle najnowszego orzecznictwa TSUE*” odbyła się w maju 2024 r. i została zorganizowana przez RF przy współpracy z Przedstawicielstwem Komisji Europejskiej w Polsce oraz Naczelną Radą Adwokacką. Konferencja dotyczyła kredytów indeksowanych i denominowanych do waluty innej niż waluta polska. Zagadnienie to analizowane było w kontekście poglądów judykatury i przedstawicieli doktryny. Zorganizowano trzy panele dyskusyjne, w trakcie których teoretycy oraz praktycy, którzy na co dzień zajmują się wskazanymi zagadnieniami prezentowali swoje opinie. Wśród prelegentów znaleźli się przedstawiciele ośrodków akademickich, m.in.: Uniwersytetu Warszawskiego, Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Uniwersytetu Wrocławskiego, Akademii Leona Koźmińskiego, a także przedstawiciel Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości i Konsumentów w Komisji Europejskiej, pełnomocnik Ministra Sprawiedliwości ds. ochrony konsumentów, jak również sędziowie i doświadczeni adwokaci.

Kolejna konferencja pod nazwą „*Rynek konsumenckich usług kredytowych w Polsce: prawo – praktyka – problemy – potrzeby – wyzwania*”, którą zorganizował RF przy współpracy z DKN, miała miejsce w grudniu 2024 r. Wśród najważniejszych zagadnień omawianych podczas wydarzenia znalazły się: instrumenty ochrony kredytobiorców i analiza warunków kredytowania, praktyczne problemy w egzekwowaniu regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumenta-kredytobiorcy oraz nadużycia na rynku konsumenckich usług kredytowych i sposoby ich ograniczania. Z uwagi na fakt, iż wydarzenie zgromadziło przedstawicieli świata akademickiego, instytucji publicznych, organizacji konsumenckich i sektora bankowego, umożliwiło to tym samym wyrażenie przez przedstawicieli danych środowisk ich poglądów i opinii, które przyjęły różną perspektywę, w zależności od prezentowanej agendy.

Ponadto, w 2024 r. RF objął patronatami honorowymi 18 wydarzeń i konferencji.

## 8.13 Działalność Doradczego Komitetu Naukowego

DKN jest organem doradczym Rzecznika Finansowego w sprawach z zakresu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Do zadań Komitetu należy diagnozowanie i określanie kluczowych problemów konsumentów, z perspektywy środowiska naukowego oraz proponowanie sposobów ich rozwiązywania, wskazywanie potrzeb w zakresie edukacji finansowej, a także przedstawianie Rzecznikowi opinii, wniosków



oraz propozycji zmian przepisów prawa w celu usprawnienia ochrony klientów podmiotów rynku finansowego.

Przewodniczącą Doradczego Komitetu Naukowego w kadencji 2023-2026 jest dr hab. Edyta Rutkowska-Tomaszewska, prof. UW, a w skład Komitetu wchodzi:

- dr hab. Cezary Banasiński, prof. UW
- dr hab. Teresa Bednarczyk, prof. UMCS
- prof. dr hab. Krzysztof Borowski, SGH
- dr hab. Iwona Dorota Czechowska, prof. UŁ
- dr hab. Marcin Dziurda, prof. UW
- dr hab. Mariusz Frasz, prof. UŚ
- dr hab. Dariusz Fuchs, prof. UKSW
- prof. dr hab. Jerzy Gajdka, UŁ
- dr hab. Lesław Góral, prof. UŁ
- prof. dr hab. Krzysztof Jajuga, UEW
- dr hab. Robert Kurek, prof. UEW
- prof. dr hab. Agnieszka Malarewicz-Jakubów, UwB
- dr hab. Dorota Maśniak, prof. UG
- prof. dr hab. Jan Monkiewicz, PW
- prof. dr hab. Monika Namysłowska, UŁ
- prof. dr hab. Tomasz Nieborak, UAM
- dr hab. Marcin Olszak
- dr hab. Marcin Orlicki, prof. UAM
- prof. dr hab. Jerzy Pisuliński, UJ
- dr hab. Anna Piszcz, prof. UwB
- dr hab. Joanna Rutecka-Góra, prof. SGH
- prof. dr hab. Sławomir Smyczek, UEK
- prof. dr hab. Wanda Sułkowska, UEK
- dr hab. Monika Szaraniec, prof. UEK
- dr hab. Dariusz Szostek, prof. UŚ
- dr hab. Beata Świecka, prof. US
- dr hab. Damian Walczak, prof. UMK
- dr hab. Monika Watachowska, prof. UMK
- dr hab. Krzysztof Waliszewski, prof. UEP
- dr hab. Konrad Zacharzewski, prof. ALK
- prof. dr hab. Patrycja Zawadzka, UW

W 2024 r. DKN obradował na ośmiu posiedzeniach, z których dwa odbyły się w formie stacjonarnej z możliwością uczestnictwa online, a sześć w formie zdalnej.

Do najważniejszych działań z udziałem DKN należały:

- organizacja Dni RF,
- organizacja konkursu RF na najlepsze prace dyplomowe i przygotowanie recenzji w tymże,
- przygotowanie zajęć w ramach części teoretycznej Akademii RF,
- poprowadzenie specjalistycznych webinarów,
- przygotowanie cyklu nagrań w ramach „Mistrzowskich wykładów” w serwisie YouTube,
- organizacja i czynny udział (tak w charakterze prelegentów, jak i moderatorów) w grudniowej konferencji pn. „Rynek konsumenckich usług kredytowych w Polsce: prawo – praktyka – problemy – potrzeby – wyzwania”,
- udział w pracach badawczych prowadzonych przez Biuro RF.

#### **8.14 Konkurs o Nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską i licencjacką z zakresu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego**

W 2024 r. przeprowadzona została VII edycja Konkursu o Nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską i licencjacką z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym. Celem Konkursu jest wspieranie badań naukowych dotyczących ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, a także upowszechnianie wyników tych badań. Zgłoszone mogły zostać prace licencjackie, prace magisterskie, rozprawy doktorskie, które obronione zostały w 2023 r. i dały podstawę autorowi do nadania odpowiednio tytułu licencjata, magistra, stopnia doktora lub równorzędne im tytuły i stopnie, a także rozprawy habilitacyjne, stanowiące podstawę do nadania stopnia doktora habilitowanego w roku kalendarzowym 2023 i dające stopień doktora habilitowanego lub równorzędny.

Komisję Konkursową tworzyło 27 członków Doradczego Komitetu Naukowego przy RF, wraz z dr hab. Edytą Rutkowska-Tomaszewską, prof. UW, pełniącą funkcję przewodniczącej oraz dr. Michał Ożóg z Departamentu Edukacji i Komunikacji - sekretarz Konkursu.

W VII edycji Konkursu o Nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską i licencjacką z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym zgłoszono 1 rozprawę habilitacyjną, 5 rozpraw doktorskich, 9 prac magisterskich oraz 9 prac licencjackich.

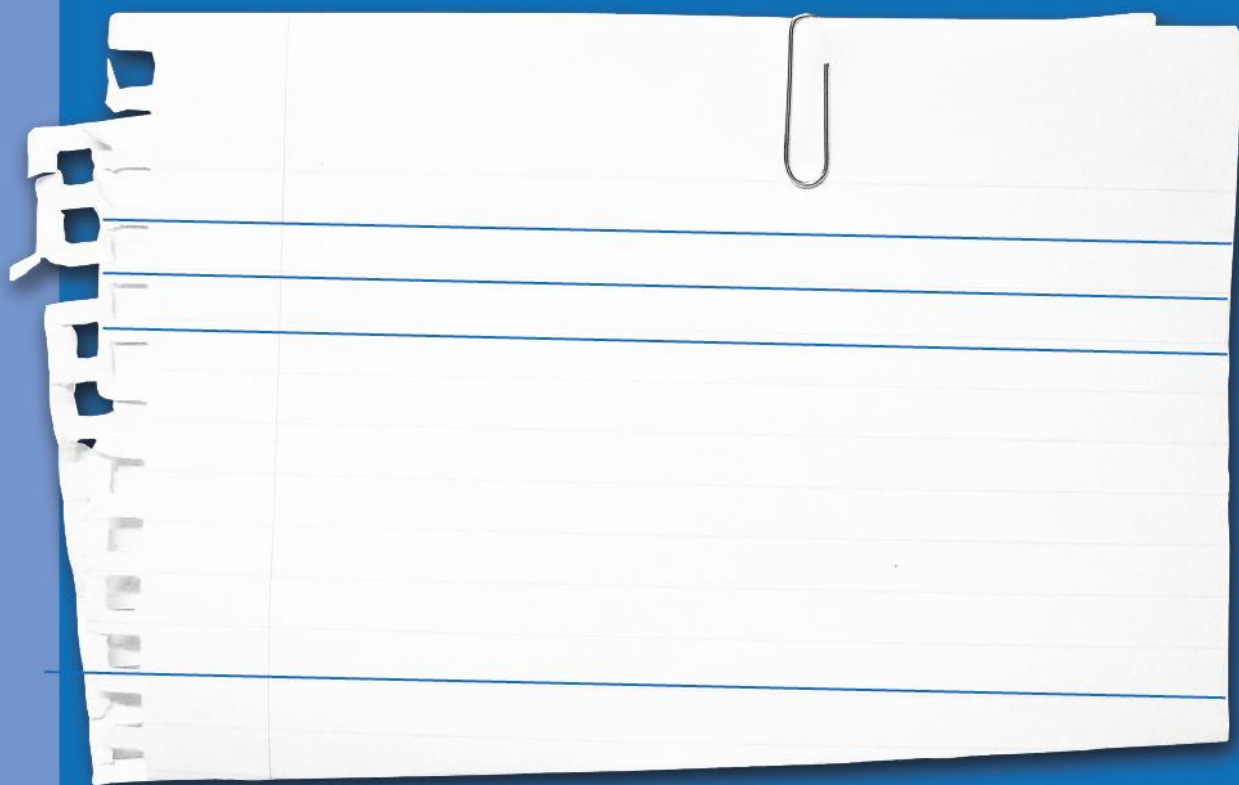
Ocena prac konkursowych była dwuetapowa. W I etapie przeprowadzono ocenę prac konkursowych metodą punktową wraz z uzasadnieniem opisowym. W ramach II etapu odbyła się dyskusja nad wynikami punktowymi i uzasadnieniami ocen prac konkursowych z I etapu, a następnie przeprowadzono głosowania nad przyznaniem nagród odrębnie w poszczególnych kategoriach. W kategorii najlepszej pracy magisterskiej przyznano I nagrodę oraz wyróżnienie, nie przyznano II i III nagrody. Komisja Konkursowa

przyznała I, II oraz III nagrodę odpowiednio w kategoriach najlepszej rozprawy doktorskiej oraz pracy licencjackiej. Nie przeprowadzono Konkursu w kategorii rozpraw habilitacyjnych na podstawie § 7 ust. 7 Regulaminu Konkursu.

Nagrodzone prace obejmowały szerokie spektrum tematyczne zawierające zarówno zagadnienia z zakresu rynku ubezpieczeniowego i bankowego, a także rynku kryptowalut oraz uwzględniające rolę nowych technologii, zagadnienia etyczne i ujęcie ekonomiczne.

# 9

## ZAŁĄCZNIKI



## 9. Załączniki

### 9.1 Załącznik nr 1 - lista projektów i propozycji legislacyjnych zaopiniowanych przez Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Projekty i wnioski dotyczące ustaw i rozporządzeń krajowych:

1. Projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapobieganiem kradzieży tożsamości (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów: UD472);
2. Projekt ustawy o zapewnianiu spełniania wymogów dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów: UC119);
3. Projekt ustawy o zmianie ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (druk senacki nr 894);
4. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniające rozporządzenie w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów (nr 669 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
5. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniający rozporządzenie w sprawie prospektu informacyjnego funduszu inwestycyjnego otwartego i specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego oraz wyliczania wskaźnika zysku do ryzyka tych funduszy (nr 688 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
6. Projekt ustawy o zmianie ustawy o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym (druk senacki nr 916);
7. Projekt ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (druk sejmowy nr 3069);
8. Projekt ustawy o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (druk senacki nr 949);
9. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie egzaminu dla osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencji, czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń oraz czynności dystrybucyjnych zakładu reasekuracji (nr 593 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
10. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie udzielania dotacji celowej z Funduszu Edukacji Finansowej na realizację działań z zakresu edukacji finansowej (nr 707 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
11. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie regulaminu pracy Rady Edukacji Finansowej (nr 593 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
12. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie okresowych sprawozdań oraz bieżących informacji dotyczących działalności i sytuacji finansowej towarzystw funduszy inwestycyjnych,

funduszy inwestycyjnych i funduszy inwestycyjnych w likwidacji dostarczanych przez te podmioty Komisji Nadzoru Finansowego (nr 650 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

13. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie przekazywania Narodowemu Bankowi Polskiemu danych niezbędnych do sporządzania bilansu płatniczego i międzynarodowej pozycji inwestycyjnej (nr 713 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
14. Projekt rozporządzenia Rady Ministrów zmieniającego rozporządzenie w sprawie trybu likwidacji funduszy inwestycyjnych (nr RD663 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów);
15. Projekt ustawy o zmianie ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, ustawy o rachunkowości oraz ustawy o Krajowym Rejestrze Sądowym (druk senacki nr 979);
16. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie informacji dotyczących stanu oszczędności zgromadzonych na rachunkach oszczędnościowo-kredytowych, wysokości udzielonych kredytów kontraktowych i terminowości ich spłaty oraz przychodów i kosztów banku z tytułu prowadzenia kas mieszkaniowych (nr 736 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
17. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie sposobu finansowego wyodrębniania kas mieszkaniowych oraz rozliczeń między bankiem, który zaprzestał prowadzenia kasy mieszkaniowej, a bankiem przejmującym tę działalność (nr 735 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
18. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej uznanej organizacji upoważnionej do wykonywania zadań administracji morskiej (nr 723 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
19. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotu wykonującego działalność leczniczą (nr 723 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
20. Projekt ustawy o podmiotach obsługujących kredyty i nabywcach kredytów (nr UC145 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów);
21. Komisyjny projekt ustawy o ograniczeniu biurokracji i barier prawnych (druk sejmowy nr 3502);
22. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie wyższej wagi ryzyka dla ekspozycji zabezpieczonych hipotekami na nieruchomościach (nr 773 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
23. Rządowy projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu ulepszenia środowiska prawnego i instytucjonalnego dla przedsiębiorców;
24. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie kwartalnych i rocznych sprawozdań z działalności instytucji pożyczkowych w zakresie udzielania kredytu konsumenckiego (nr 750 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

25. Projekt rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie określenia wzorów i sposobu wypełniania wniosków stosowanych przy zastrzeganiu albo cofaniu zastrzeżenia numeru PESEL (nr MC 212 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Cyfryzacji);
26. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie informacji dotyczącej wypłaty transferowej z subkonta OIPE (nr 756 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
27. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie egzaminu dla osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych, czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń oraz czynności dystrybucyjnych zakładu reasekuracji (nr 786 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
28. Projekt rozporządzenia MF ws. egzaminu potwierdzającego wiedzę i niezbędne umiejętności do świadczenia doradztwa w zakresie ogólnoeuropejskiego indywidualnego produktu emerytalnego (nr 753 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
29. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie sprawozdań spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych oraz Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej (nr 749 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
30. Projekt rozporządzenia MF ws. informacji o dokonaniu wypłaty albo zwrotu środków zgromadzonych na subkoncie OIPE (nr 755 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
31. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie w sprawie prospektu informacyjnego funduszu portfelowego (nr 806 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
32. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie dodatkowych informacji przekazywanych Krajowemu Depozytowi Papierów Wartościowych S.A., przed zawarciem umowy, której przedmiotem jest rejestracja papierów wartościowych (nr 802 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
33. Projekt rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie wpłat na pokrycie kosztów nadzoru nad instytucjami pożyczkowymi (nr 221 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów);
34. Projekt rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów zmieniający rozporządzenie w sprawie wpłat na pokrycie kosztów nadzoru nad biurami usług płatniczych (nr 222 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów);
35. Rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (druk sejmowy nr 65);
36. Poselski projekt ustawy o zmianie ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (druk sejmowy nr 73);
37. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowych zasad wydzielenia organizacyjnego działalności maklerskiej banku oraz czynności, które mogą być wykonywane przez jednostkę wydzieloną organizacyjnie albo inne jednostki organizacyjne banku (nr 793 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

38. Rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o pomocy państw w oszczędzaniu na cele mieszkaniowe (projekt wpłynął do Rzecznika Finansowego w dniu 18 grudnia 2023 r., odpowiedź przekazano już w 2024 r.);
39. Propozycja zmian w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej dotyczącą pojazdów sportowych;
40. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie informacji dotyczących działalności banków związanej z lokatami strukturyzowanymi (nr 809 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
41. Projekt ustawy o zmianie ustawy o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej oraz ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom;
42. Projekt rozporządzenia zmieniającego rozporządzenie w sprawie sposobu, trybu i warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (nr 670 w wykazie prac legislacyjnych Ministerstwa Finansów).

Propozycje legislacyjne dotyczące przepisów prawa Unii Europejskiej:

1. Wniosek - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2014/65/UE w celu zwiększenia atrakcyjności publicznych rynków kapitałowych w Unii dla przedsiębiorstw i ułatwienia małym i średnim przedsiębiorstwom dostępu do kapitału oraz uchylająca dyrektywę 2001/34/WE (COM(2022)760) oraz wniosek Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenia (UE) 2017/1129, (UE) nr 596/2014 i (UE) nr 600/2014 w celu zwiększenia atrakcyjności publicznych rynków kapitałowych w Unii dla przedsiębiorstw oraz ułatwienia małym i średnim przedsiębiorstwom dostępu do kapitału (COM(2022)762), w tym projekt stanowiska Rządu RP odnośnie wniosku;
2. Wniosek - Dyrektywa Rady zmieniająca dyrektywę 2011/16/UE w sprawie współpracy administracyjnej w dziedzinie opodatkowania (COM(2022)707);
3. Projekt stanowiska Rządu RP odnośnie wniosku dotyczącego Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenia (UE) nr 648/2012, (UE) nr 575/2013 i (UE) 2017/1131 w zakresie środków mających na celu ograniczenie nadmiernych ekspozycji wobec kontrahentów centralnych z państw trzecich oraz zwiększenia efektywności unijnych rynków usług rozliczeniowych (COM(2022)697) oraz wniosku dotyczącego Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywy 2009/65/UE, 2013/36/UE i (UE) 2019/2034 w odniesieniu do sposobu traktowania ryzyka koncentracji z tytułu ekspozycji wobec kontrahentów centralnych i ryzyka kontrahenta w przypadku rozliczanych centralnie transakcji na instrumentach pochodnych (COM(2022)697);
4. Przegląd zakresu rozporządzenia o wskaźnikach referencyjnych i przewidzianego w nim systemu dla wskaźników z państw trzecich (Ref. Ares (2023)1494968);



5. Pakiet Retail Investment Strategy, na który składają się: wniosek w sprawie Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniająca dyrektywy 2009/65/WE, 2009/138/WE, 2011/61/UE, 2014/65/UE i (UE) 2016/97 w odniesieniu do przepisów Unii dotyczących ochrony inwestorów detalicznych wraz z załącznikami (COM(2023)279) oraz wniosek w sprawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenie (UE) nr 1286/2014 w odniesieniu do unowocześnienia dokumentów zawierających kluczowe informacje (COM(2023)278). W ramach prac nad wskazanym pakietem RF opiniował liczne dokumenty, w tym m.in. projekt stanowiska Rządu RP, a także kolejne dokumenty typu non-paper będące podstawą do dyskusji na posiedzeniach grup roboczych w ramach prac nad pakietem w Radzie UE;
6. Wniosek - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie przejrzystości i rzetelności działalności ratingowej z zakresu ochrony środowiska, polityki społecznej i ładu korporacyjnego (ESG) (COM(2023)360). W ramach prac nad wskazanym wnioskiem RF opiniował liczne dokumenty, w tym m.in. projekt stanowiska Rządu RP, a także kolejne dokumenty typu non-paper będące podstawą do dyskusji na posiedzeniach grup roboczych w ramach prac nad wnioskiem w Radzie UE
7. Wniosek - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ram dostępu do danych finansowych oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 1093/2010, (UE) nr 1094/2010, (UE) 1095/2010 i (UE) 2022/2554 (COM(2023)360). W ramach prac nad wskazanym wnioskiem RF opiniował liczne dokumenty, w tym m.in. projekt stanowiska Rządu RP, a także kolejne dokumenty typu non-paper będące podstawą do dyskusji na posiedzeniach grup roboczych w ramach prac nad wnioskiem w Radzie UE;
8. Wniosek - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych i usług związanych z pieniądzem elektronicznym w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywę 98/26/WE i uchylająca dyrektywy (UE) 2015/2366 i 2009/110/WE (COM(2023)366), a także wniosek w sprawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego i zmieniające rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (COM(2023)367). W ramach prac nad wskazanymi wnioskami RF opiniował liczne dokumenty, w tym m.in. projekt stanowiska Rządu RP, a także kolejne dokumenty typu non-paper będące podstawą do dyskusji na posiedzeniach grup roboczych w ramach prac nad wnioskiem w Radzie EU;
9. Wniosek Dyrektywa Rady w sprawie szybszego i bezpieczniejszego mechanizmu ulg w nadmiernym podatku u źródła (COM(2023)324);
10. Projekt Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) z dnia 14.7.2023 r. przedłużające okres przejściowy ustanowiony dla wskaźników referencyjnych państw trzecich w art. 51 ust. 5 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 (C(2023)4849);
11. Wniosek Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniająca dyrektywę 2009/138/WE w odniesieniu do proporcjonalności, jakości nadzoru, sprawozdawczości, środków dotyczących

gwarancji długoterminowych, narzędzi makroostrożnościowych, ryzyka dla zrównoważonego rozwoju, nadzoru nad grupą i nadzoru transgranicznego (COM(2021)581);

12. Wniosek Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenie (UE) 2016/1011 w odniesieniu do zakresu przepisów dotyczących wskaźników referencyjnych, stosowania w Unii wskaźników referencyjnych opracowywanych przez administratora mającego siedzibę lub miejsce zamieszkania w państwie trzecim oraz niektórych wymogów sprawozdawczych (COM(2023)660);
13. Projekt stanowiska Rządu RP w sprawie wniosku Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenia (UE) nr 1092/2010, (UE) nr 1093/2010, (UE) nr 1094/2010, (UE) nr 1095/2010 i (UE) 2021/523 w odniesieniu do niektórych wymogów sprawozdawczych w dziedzinach usług finansowych i wsparcia inwestycyjnego (COM(2023)593);
14. Projekt Rozporządzenia delegowanego Komisji (EU) (EU) .../... z 11.10.2023 zmieniające regulacyjne standardy techniczne określone w rozporządzeniu delegowanym (UE) 2015/2205 w odniesieniu do przejścia na wskaźniki referencyjne TONA i SOFR stosowane jako odniesienie w niektórych kontraktach pochodnych będących przedmiotem obrotu poza rynkiem regulowanym wraz z załącznikiem (C(2023)6692);
15. Wniosek - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie uchylecia rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do zaprzestania funkcjonowania europejskiej platformy ODR (COM(2023)647);
16. Wniosek - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz dyrektywy (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 i (UE) 2020/1828 (COM(2023)649);
17. Projekt dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2009/65/WE i 2013/36/UE oraz dyrektywę (UE) 2019/2034 w odniesieniu do sposobu traktowania ryzyka koncentracji z tytułu ekspozycji wobec kontrahentów centralnych i ryzyka kontrahenta w przypadku rozliczanych centralnie transakcji na instrumentach pochodnych;
18. Wniosek w sprawie Dyrektywy Rady zmieniającej dyrektywę 2011/16/UE w sprawie współpracy administracyjnej w dziedzinie opodatkowania COM(2022) 707 (nazwa robocza DAC8);
19. Projekt dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2009/65/WE i 2013/36/UE oraz dyrektywę (UE) 2019/2034 w odniesieniu do sposobu traktowania ryzyka koncentracji z tytułu ekspozycji wobec kontrahentów centralnych i ryzyka kontrahenta w przypadku rozliczanych centralnie transakcji na instrumentach pochodnych.

## 9.2 Załącznik nr 2 – lista porozumień, umów o współpracy, listów intencyjnych zawartych w 2024 r.

1. Uniwersytet Andrzeja Frycza Modrzewskiego w Krakowie – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
2. SWPS Uniwersytet Humanistycznospołeczny – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
3. Akademia Sztuki Wojennej – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
4. Uniwersytet Opolski – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
5. Uniwersytet Szczeciński – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;

## 9.3 Załącznik nr 3 - lista spotkań edukacyjnych w 2024 r.

Tabela 50: Lista spotkań edukacyjnych w 2024 r.

Lp.	Data	Miejscowość	Miejsce	Adresaci	Tematyka
1.	24.02.2024	Olsztyn	OIRP	Radcy i radczynie prawni	Ochrona klienta rynku finansowego – wybrane zagadnienia w świetle doświadczenia Rzecznika Finansowego
2.	1-2.03.2024	Lublin	Wydział Ekonomiczny UMCS	studenci, uczniowie szkół z regionu, słuchacze Uniwersytetu Dziecięcego i Uniwersytetu Trzeciego Wieku	działalność i formy pomocy RF; nieautoryzowane transakcje płatnicze
3.	04.03.2024	Nowa Sarzyna	I Liceum Ogólnokształcące w Nowej Sarzynie	Uczeniowie, seniorzy	działalność i formy pomocy RF
4.	4.03.2024	Nowa Sarzyna		seniorzy	działalność i formy pomocy RF
5.	21-22.03.2024	Gdańsk	Wydział Prawa i Administracji UG	studenci, uczniowie, pracownicy naukowi	kryptoaktywa, nieautoryzowane transakcje płatnicze, warsztaty z prawa ubezpieczeniowego dla kół naukowych, metody pozasądowego rozwiązywania sporów, udział w konferencji naukowej
6.	25.03.2024	Łódź	urząd miasta	mieszkańcy	Bezpieczne pieniądze
7.	26.03.2024	Legnica	zespół szkół	uczniowie – uczestnicy miejskiej	Bezpieczne pieniądze, świadomość konsumencka, ostrożność i uważność,

				olimpiady konsumenckiej	dochodzenie roszczeń, rola MRK i RF.
8.	25-27.03.2024	Jelenia Góra, Kowary, Bolesławiec, Legnica, Lubań	Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu – Filia w Jeleniej Górze, szkoły, kluby seniora	studenci, pracownicy naukowcy, uczniowie, słuchacze Uniwersytetu Trzeciego Wieku, przedstawiciele lokalnych społeczności	działalność i formy pomocy RF, metody pozasądowego rozwiązywania sporów, nieautoryzowane transakcje płatnicze, inicjatywy edukacyjne RF, prawo spadkowe a usługi finansowe
9.	4-5.03.2024	Łódź	VIII i XIII LO	uczniowie	Bezpieczne płatności, oszczędzanie, inwestowanie, jak wybierać produkty finansowe
10.	30.03.2024	Gdańsk	Uniwersytet Gdański	studenci	Aktualne trendy i trudności w korzystaniu z usług finansowych
11.	18.04.2024	Bochnia	Wydział Zamiejscowy w Bochni Staropolskiej Akademii Nauk Stosowanych w Kielcach	studenci, uczniowie	działalność i formy pomocy RF, inicjatywy edukacyjne RF
12.	25.04.2024	Lublin	“Lubelska Wiosna Mediacyjna”	konsumenci, pełnomocnicy	Polubowne rozwiązywanie sporów
13.	13 i 20.05.2024	Lublin	KUL	studenci	Polubowne rozwiązywanie sporów
14.	15.05.2024	Kraków	Jagielloński Uniwersytet Trzeciego Wieku	słuchacze Uniwersytetu Trzeciego Wieku	działalność i formy pomocy RF, nieautoryzowane transakcje płatnicze
15.	21.05.2024	Rzeszów	Politechnika Rzeszowska	studenci, pracownicy naukowcy	działalność i formy pomocy RF, inicjatywy edukacyjne RF
16.	07.06.2024	Kielce (zdalnie)	Staropolska Akademia Nauk Stosowanych w Kielcach	studenci, pracownicy naukowcy	działalność i formy pomocy RF, inicjatywy edukacyjne RF, sankcja kredytu darmowego
17.	13.06.2024	Łódź	Szkoła Średnia	uczniowie	Bezpieczne płatności, oszczędzanie, inwestowanie, jak wybierać produkty finansowe
18.	15.10.2024	Katowice	Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach	studenci, pracownicy naukowcy	działalność i formy pomocy RF, inicjatywy edukacyjne RF, metody pozasądowego rozwiązywania sporów, ubezpieczenia na życie

19.	15.10.2024	Białystok	WPiA Uniwersytetu w Białymstoku	studenci	Mediacja w postępowaniu cywilnym – rozsądna czy zbędna alternatywa?
20.	15.10.2024	Lublin	SO w Lublinie		Polubowne rozwiązywanie sporów (Lubelskie Mediacyjne Forum Otwartych Drzwi)
21.	16.10.2024	Katowice	Wydział Prawa i Administracji UŚ	studenci, pracownicy naukowi	działalność i formy pomocy RF, inicjatywy edukacyjne RF, metody pozasądowego rozwiązywania sporów, ubezpieczenia na życie
22.	17.10.2024	Warszawa, Lublin, Olsztyn	BRF i biura terenowe	konsumenci	Polubowne rozwiązywanie sporów (Dzień Mediacji)
23.	24.10.2024	Warszawa	Szkola Główna Handlowa	studenci, pracownicy naukowi	działalność i formy pomocy RF, nieautoryzowane transakcje płatnicze, dostępność usług finansowych
24.	14.11.2024	Kraków	Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie	studenci, pracownicy naukowi, słuchacze Uniwersytetu Trzeciego Wieku	działalność i formy pomocy RF, metody pozasądowego rozwiązywania sporów, nieautoryzowane transakcje płatnicze, inicjatywy edukacyjne RF, ubezpieczenia na życie
25.	14.11.2024	Łódź	Liceum	uczniowie	Bezpieczne płatności, oszczędzanie, inwestowanie, jak wybierać produkty finansowe
26.	14.11.2024	Łódź	Urząd Miasta	mieszkańcy	Ubezpieczenia – jakie są, jak wybrać właściwe, na co uważać
27.	18.11.2024	Poznań	Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu	studenci, pracownicy naukowi, rodzice dzieci Uniwersytetu Dziecięcego	działalność i formy pomocy RF, ubezpieczenia turystyczne, dostępność usług finansowych
28.	19.11.2024	Łask	Zespole Szkół Ogólnokształcących im. Ignacego Jana Paderewskiego w Łasku – Kolumnie	uczniowie	działalność i formy pomocy RF, inicjatywy edukacyjne RF
29.	20.11.2024	Łódź	Wydział Ekonomiczno-	studenci, pracownicy naukowi	działalność i formy pomocy RF, inicjatywy edukacyjne RF,

			Socjologiczny UŁ		nieautoryzowane transakcje płatnicze, system usług bankowych
30.	21.11.2024	Lublin	KUL	studenci	Polubowne rozwiązywanie sporów
31.	2-3.12.2024	Wrocław	Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii UWr; Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu	studenci, pracownicy naukowci, uczniowie szkół z regionu	działalność i formy pomocy RF, nieautoryzowane transakcje płatnicze, metody pozasądowego rozwiązywania sporów, ubezpieczenia turystyczne, inicjatywy edukacyjne RF

## 9.4 Załącznik nr 4 - lista webinarium

Tabela 51: Lista webinarium przeprowadzonych w 2024 r.

Tytuł webinarium	Data
Dochodzenie roszczeń z ubezpieczeń OC firm oraz innych podmiotów	22.02.2024
Uprawnienie kredytobiorcy konsumenta do przedterminowej spłaty	15.03.2024
Efektywnie polubownie	15.03.2024
Sankcja Kredytu Darmowego	15.03.2024
Dochodzenie roszczeń przed sądem z udziałem Rzecznika Finansowego	25.03.2024
Kto jest kim na rynku ubezpieczeniowym – czyli co różni multiagenta od brokera	26.03.2024
Emocje w inwestowaniu – pułapki w jakie wpadają inwestorzy	11.04.2024
AI w Finansach	25.04.2024
Obowiązki dystrybutora ubezpieczeń względem klienta	16.05.2024
Zastrzeżenie numeru PESEL	27.05.2024
Instytucjonalne formy zapobiegania nadmiernemu zadłużeniu we Francji	07.06.2024
Ubezpieczenia komunikacyjne dla wyjeżdżających za granicę	12.06.2024
Jak inwestować na rynku złota i srebra?	13.06.2024
Jak inwestują kobiety, a jak mężczyźni – podobieństwa i różnice	24.10.2024
Jak dobrze zdywersyfikować portfel inwestycyjny?	21.11.2024
Rola podmiotów rynku finansowego w postępowaniu pozasądowym prowadzonym przy RF	29.11.2024
Jak konsumenci podejmują decyzje? Finanse behawioralne w praktyce (współpraca z NRA)	18.09.2024
Dostępność usług finansowych: aspekty prawne (współpraca z NRA)	25.09.2024

Działania RF w kształtowaniu orzecznictwa w sprawach ubezpieczeniowych (współpraca z NRA)	02.10.2024
Numer PESEL, obrót prawny i ochrona konsumentów na rynku finansowym (współpraca z NRA)	09.10.2024
Nowe technologie a prawne ramy rynku finansowego (współpraca z NRA)	16.10.2024

## 9.5 Załącznik nr 5 - lista komunikatów opublikowanych na stronie Rzecznika Finansowego w 2024 r.

Tabela 52: Lista komunikatów opublikowanych na stronie RF w 2024 r.

Lp.	Temat	Data publikacji	WWW
1	Komunikat - wniesienie pierwszego pozwu grupowego przeciwko TF BANK AB S.A. w sprawie kredytowania zakupu pomp ciepła	10.01.2024	<a href="#">link</a>
2	Ubezpieczenia dla narciarzy i snowboardzistów na ferie zimowe – poradnik Rzecznika Finansowego	12.01.2024	<a href="#">link</a>
3	Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie wejścia w życie ustawy o konsumenckiej pożyczce lombardowej	15.01.2024	<a href="#">link</a>
4	Kolejny korzystny wyrok TSUE dla „frankowiczów” – komunikat Rzecznika Finansowego po wyroku w sprawie Getin Noble Bank (sygn. C-531/22)	18.01.2024	<a href="#">link</a>
5	Wywiad Rzecznika Finansowego dla Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA)	26.01.2024	<a href="#">link</a>
6	Poradnik RF – jak dobrowolnie oszczędzać na emeryturę?	31.01.2024	<a href="#">link</a>
7	RF składa powództwo w postępowaniu grupowym przeciwko Noble Securities S.A.	02.02.2024	<a href="#">link</a>
8	Spotkanie organizacji pozarządowych z Rzecznikiem Finansowym	05.02.2024	<a href="#">link</a>
9	Kolejny sukces Rzecznika Finansowego w sporze klienta-seniora z bankiem	06.02.2024	<a href="#">link</a>
10	Spotkanie Rzecznika Finansowego z organizacjami pozarządowymi zajmującymi się ochroną praw osób ze szczególnymi potrzebami	20.02.2024	<a href="#">link</a>
11	RF chroni klientkę banku przed licytacją nieruchomości i utratą dachu nad głową	22.02.2024	<a href="#">link</a>
12	RF składa kolejne cztery skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego	05.03.2024	<a href="#">link</a>
13	Dni Rzecznika Finansowego na Wydziale Ekonomicznym Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie	07.03.2024	<a href="#">link</a>
14	Akcja edukacyjna Rzecznika Finansowego w Nowej Sarzynie	07.03.2024	<a href="#">link</a>
15	Akademia RF 2024 – rozpoczęcie rekrutacji	14.03.2024	<a href="#">link</a>
16	RF partnerem 12. edycji Global Money Week	18.03.2024	<a href="#">link</a>
17	Działania edukacyjne Rzecznika Finansowego z okazji Światowego Dnia Konsumenta	19.03.2024	<a href="#">link</a>
18	Okienko transferowe OFE – ZUS 2024	26.03.2024	<a href="#">link</a>
19	Istotny pogląd Rzecznika Finansowego dotyczący klauzuli zmiennego oprocentowania w umowach kredytowych	27.03.2024	<a href="#">link</a>
20	Dni Rzecznika Finansowego na Uniwersytecie Gdańskim	28.03.2024	<a href="#">link</a>

21	Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego za 2023 r.	02.04.2024	<a href="#">link</a>
22	Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie oświadczenia pana Janusza Palikota	04.04.2024	<a href="#">link</a>
23	Spotkania edukacyjne Rzecznika Finansowego na Dolnym Śląsku	04.04.2024	<a href="#">link</a>
24	Obsługa zajęć egzekucyjnych w pytaniach i odpowiedziach – publikacja Rzecznika Finansowego	05.04.2024	<a href="#">link</a>
25	NIK pozytywnie ocenia działalność edukacyjną i informacyjną Rzecznika Finansowego	11.04.2024	<a href="#">link</a>
26	Zaproszenie na konferencję: „Walutowe” kredyty hipoteczne w świetle najnowszego orzecznictwa TSUE – 20.05.2024 r.	22.04.2024	<a href="#">link</a>
27	Udział Rzecznika Finansowego w seminarium „Problemy etyczne i prawne praktycznych zastosowań sztucznej inteligencji” na Uniwersytecie Gdańskim	22.04.2024	<a href="#">link</a>
28	VII edycja Konkursu o Nagrodę Rzecznika Finansowego	30.04.2024	<a href="#">link</a>
29	Szkody w pojazdach związane z ubytkami (dziurami) w drodze oraz dziko żyjącymi zwierzętami – praktyczne odpowiedzi na pojawiające się problemy	09.05.2024	<a href="#">link</a>
30	Ważna uchwała Sądu Najwyższego wydana w wniosku Rzecznika Finansowego	10.05.2024	<a href="#">link</a>
31	Zaproszenie na konferencję: „Walutowe” kredyty hipoteczne w świetle najnowszego orzecznictwa TSUE – 20.05.2024 r.	14.05.2024	<a href="#">link</a>
32	Podsumowanie konferencji pt. „Walutowe” kredyty hipoteczne w świetle najnowszego orzecznictwa TSUE	20.05.2024	<a href="#">link</a>
33	Udział przedstawicieli Biura Rzecznika Finansowego w kongresie Impact’24	27.05.2024	<a href="#">link</a>
34	Wakacje kredytowe 2024 – najważniejsze informacje	05.06.2024	<a href="#">link</a>
35	RF na festiwalu Pyrkon 2024 w Poznaniu	17.06.2024	<a href="#">link</a>
36	Raport Rzecznika Finansowego. Dostępność usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami	26.06.2024	<a href="#">link</a>
37	Rozpoczęcie drugiej edycji Akademii Rzecznika Finansowego	03.07.2024	<a href="#">link</a>
38	Polubownie u Rzecznika Finansowego	04.07.2024	<a href="#">link</a>
39	Poradnik dla podróżujących samochodem za granicę	11.07.2024	<a href="#">link</a>
40	Bezpieczeństwo finansowe Seniorów: spotkanie edukacyjne z Rzecznikiem Finansowym	09.08.2024	<a href="#">link</a>
41	Trwa Akademia RF	13.08.2024	<a href="#">link</a>
42	BRF kontynuuje aktywność medialną: ubezpieczenia i dostępność usług finansowych w centrum uwagi	27.08.2024	<a href="#">link</a>
43	RF członkiem grupy roboczej ds. dostępności przy MFIPR	06.09.2024	<a href="#">link</a>
44	Zakończenie trzeciej edycji Akademii Rzecznika Finansowego	09.09.2024	<a href="#">link</a>
45	Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie uchwały Sądu Najwyższego z dnia 11 września 2024 r. sygn. akt III CZP 65/23	12.09.2024	<a href="#">link</a>
46	Odszkodowania po powodziach i podtopieniach	16.09.2024	<a href="#">link</a>
47	Ryzyko powodzi w ubezpieczeniach rolnych	19.09.2024	<a href="#">link</a>
48	Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie uchwały Sądu Najwyższego z dnia 19 września 2024 r. sygn. akt III CZP 5/24	20.09.2024	<a href="#">link</a>
49	Pomoc po powodzi – porady pięciu instytucji	27.09.2024	<a href="#">link</a>
50	Poradnik Rzecznika Finansowego z okazji Światowego Dnia Zwierząt	04.10.2024	<a href="#">link</a>



51	Udział przedstawiciela Biura Rzecznika Finansowego w konferencji zorganizowanej przez Europejski Kongres Finansowy	04.10.2024	<a href="#">link</a>
52	Pytania i odpowiedzi dotyczące wsparcia dla kredytobiorców związanego z usuwaniem skutków powodzi	10.11.2024	<a href="#">link</a>
53	Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie wsparcia dla kredytobiorców dotkniętych powodzią	10.11.2024	<a href="#">link</a>
54	Przedstawiciel Biura Rzecznika Finansowego na zjeździe Katedr, Zakładów oraz Zespołów Badawczych Publicznego Prawa Gospodarczego	11.10.2024	<a href="#">link</a>
55	Tydzień Mediacji	14.10.2024	<a href="#">link</a>
56	Dzień RF na Uniwersytecie Śląskim	15.10.2024	<a href="#">link</a>
57	RF uczestnikiem konferencji Lubelskie Mediacyjne Forum Otwartych Drzwi	16.10.2024	<a href="#">link</a>
58	Dzień Mediacji na Uniwersytecie w Białymstoku	17.10.2024	<a href="#">link</a>
59	Dzień Rzecznika Finansowego na Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach	17.10.2024	<a href="#">link</a>
60	Kolejna edycja warsztatów „Dostępne Finanse”	21.10.2024	<a href="#">link</a>
61	Wskazówki dla powodzian dotyczące wypłat odszkodowań	23.10.2024	<a href="#">link</a>
62	Dzień Rzecznika Finansowego na SGH	25.10.2024	<a href="#">link</a>
63	Komunikat Rzecznika Finansowego dotyczący wyroku TSUE z dnia 24 października 2024 r. w sprawie Zabitoń, C-347/23 – TSUE po raz kolejny po stronie konsumentów	29.10.2024	<a href="#">link</a>
64	Odpowiedzialność za szkody na cmentarzach	30.10.2024	<a href="#">link</a>
65	Istotne rozstrzygnięcie Sądu Najwyższego dotyczące elektronicznego postępowania upominawczego	31.10.2024	<a href="#">link</a>
66	Udział przedstawicieli Biura Rzecznika Finansowego w drugiej edycji Forum Dostępności	07.11.2024	<a href="#">link</a>
67	II Ogólnopolska Konferencja Naukowa Prawa Bankowego	08.11.2024	<a href="#">link</a>
68	Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie zmiany zasad udzielania porad telefonicznych przez ekspertów Rzecznika Finansowego	15.11.2024	<a href="#">link</a>
69	Dzień Rzecznika Finansowego na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie	19.11.2024	<a href="#">link</a>
70	Dzień Rzecznika Finansowego na Uniwersytecie Łódzkim	22.11.2024	<a href="#">link</a>
71	Dni Rzecznika Finansowego w Zespole Szkół Ogólnokształcących im. Ignacego Jana Paderewskiego w Łasku	22.11.2024	<a href="#">link</a>
72	Dni Rzecznika Finansowego na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu	26.11.2024	<a href="#">link</a>
73	Zaproszenie na webinarium pt. “Rola podmiotów rynku finansowego w postępowaniu pozasądowym prowadzonym przy RF”	26.11.2024	<a href="#">link</a>
74	Rozstrzygnięcie VII Konkursu o Nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską i licencjacką	27.11.2024	<a href="#">link</a>
75	Sąd Najwyższy uwzględnił kolejną skargę nadzwyczajną Rzecznika Finansowego	28.11.2024	<a href="#">link</a>
76	Poradnik Rzecznika Finansowego: Odpowiedzialność zarządcy drogi za szkody wyrządzone w zdarzeniu drogowym ze zwierzyną leśną	04.12.2024	<a href="#">link</a>

77	Sąd na wniosek Rzecznika Finansowego ustanawia zabezpieczenie roszczeń w postępowaniu grupowym, w sprawie dotyczącej kredytów na zakup pomp ciepła	09.12.2024	<a href="#">link</a>
78	Zaproszenie na konferencję „Rynek konsumenckich usług kredytowych w Polsce: prawo – praktyka – problemy – potrzeby – wyzwania”	10.12.2024	<a href="#">link</a>
79	Dni Rzecznika Finansowego we Wrocławiu	16.12.2024	<a href="#">link</a>
80	Możliwość przystąpienia do grupy w sprawie z powództwa Rzecznika Finansowego przeciwko TF Bankowi AB – oddziałowi w Polsce (sprawa dotycząca pomp ciepła)	18.12.2024	<a href="#">link</a>
81	Uroczystość wręczenia nagród w VII Konkursie o Nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską i licencjacką z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym	19.12.2024	<a href="#">link</a>
82	Podsumowanie konferencji „Rynek konsumenckich usług kredytowych w Polsce”	20.12.2024	<a href="#">link</a>

## 9.6 Załącznik nr 6 - lista nagrań opublikowanych na YouTube w 2024 r.

Tabela 53: lista nagrań opublikowanych na YouTube w 2024 r.

Lp.	Temat, cykl	Wykładowca/ rozmówcy	Data publikacji	Link
1	„Ryzyko w zarządzaniu finansami”, odc. 1 cyklu „Mistrzowskie wykłady o finansach”	Prof. Krzysztof Jajuga, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu	30.05.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=RTp3JDKB_gM">https://www.youtube.com/watch?v=RTp3JDKB_gM</a>
2	Sztuczna inteligencja – rozwój, zagrożenia, regulacje prawne i standardy etyczne, odc. 2 cyklu „Mistrzowskie wykłady o finansach”	Prof. Krzysztof Jajuga, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu	28.06.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=9Rd_99FH0JM">https://www.youtube.com/watch?v=9Rd_99FH0JM</a>
3	Uprawnienia kredytobiorcy konsumenta, odc. 3 cyklu „Mistrzowskie wykłady o finansach”	Prof. Edyta Rutkowska-Tomaszewska, Uniwersytet Wrocławski	21.08.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=GlpJpSxntoA">https://www.youtube.com/watch?v=GlpJpSxntoA</a>
4	Bancassurance w świetle Rekomendacji U, odc. 4 cyklu „Mistrzowskie wykłady o finansach”	prof. Dorota Maśniak, Uniwersytet Gdański	25.09.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=PMP6HMmY5Jc">https://www.youtube.com/watch?v=PMP6HMmY5Jc</a>
5	Indywidualne plany emerytalne, odc. 5 cyklu „Mistrzowskie wykłady o finansach”	prof. Joanna Rutecka-Góra, SGH w Warszawie	4.11.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=PfDN9575Wcl">https://www.youtube.com/watch?v=PfDN9575Wcl</a>
6	Zakres obowiązkowego ubezpieczenia OC ppm, odc. 6 cyklu „Mistrzowskie wykłady o finansach”	prof. Marcin Orlicki, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu	22.11.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=gnJQv5ac3kl">https://www.youtube.com/watch?v=gnJQv5ac3kl</a>

7	Bancassurance, czyli o ubezpieczeniu spłaty kredytu, odc. 7 cyklu „Mistrzowskie wykłady o finansach”	prof. Dorota Maśniak, Uniwersytet Gdański	20.12.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=nu7thDq0JAs">https://www.youtube.com/watch?v=nu7thDq0JAs</a>
8	IKE i IKZE: efektywność oraz koszty, odc. 8 cyklu „Mistrzowskie wykłady o finansach”	prof. Joanna Rutecka-Góra, Szkoła Główna Handlowa w WarszawieP	28.12.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=SONfcmGj2DM">https://www.youtube.com/watch?v=SONfcmGj2DM</a>
9	Prawo i finanse w wirtualnych światach, odc. 1 cyklu „Wokół finansów”	mec. Radostaw Pałosz i dr Maciej Próchnicki	7.03.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=98L8AccRvFE">https://www.youtube.com/watch?v=98L8AccRvFE</a>
10	Ekonomia światów wirtualnych – Radostaw Pałosz, odc. 2 cyklu „Wokół finansów”	mec. Radostaw Pałosz i dr Maciej Próchnicki	26.03.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=fBYb-GB8rts">https://www.youtube.com/watch?v=fBYb-GB8rts</a>
11	AI a instytucje finansowe: szanse i zagrożenia, odc. 3 cyklu „Wokół finansów”	dr Przemysław Chojecki i Ewa Rozwadowska	29.03.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=cZapvqntO74">https://www.youtube.com/watch?v=cZapvqntO74</a>
12	AI, fintech i ochrona konsumentów na rynku finansowym, odc. 4 cyklu „Wokół finansów”	dr Michał Nowakowski i Michał Sas	21.04.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=aEnpaVpHQ1Y">https://www.youtube.com/watch?v=aEnpaVpHQ1Y</a>
13	Generowanie głosu i tekstu a bezpieczeństwo finansowe, odc. 5 cyklu „Wokół finansów”	dr Przemysław Chojecki i Ewa Rozwadowska	29.04.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=3LsifMYwvMo">https://www.youtube.com/watch?v=3LsifMYwvMo</a>
14	Ochrona konsumenta, prawo danych i ekonomia uwagi, odc. 6 cyklu „Wokół finansów”	dr Przemysław Pałka i dr Maciej Próchnicki	28.05.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=fkmt6n4XYcQ">https://www.youtube.com/watch?v=fkmt6n4XYcQ</a>
15	Rzecznicy konsumentów: jak pomagają? odc. 7 cyklu „Wokół finansów”	Anna Brzozowska i Maciej Czapliński	17.06.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=Oq4BdBw7XGk">https://www.youtube.com/watch?v=Oq4BdBw7XGk</a>
16	Prawo konsumenckie w Europie i USA, odc. 8 cyklu „Wokół finansów”	dr Przemysław Pałka i dr Maciej Próchnicki	7.08.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=cNmbvt7tAZE">https://www.youtube.com/watch?v=cNmbvt7tAZE</a>
17	Umowy konsumenckie na rynku finansowym: aktualne problemy, odc. 9 cyklu „Wokół finansów”	Anna Brzozowska i Maciej Czapliński	27.08.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=4Nyv7ubJG2w">https://www.youtube.com/watch?v=4Nyv7ubJG2w</a>
18	Czym jest dostępność i jakie są jej ramy prawne? odc. 10 cyklu „Wokół finansów”	Paweł Potakowski i Michał Sas	18.09.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=3ybG86jM_XQ">https://www.youtube.com/watch?v=3ybG86jM_XQ</a>

19	Ubezpieczenie ABC po powodzi: jak sprawnie uzyskać odszkodowanie, odc. 11 cyklu „Wokół finansów”	Aleksander Daszewski i Marek Kurowski	30.09.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=6mScdVhVG4E">https://www.youtube.com/watch?v=6mScdVhVG4E</a>
20	Dostępność usług finansowych: szanse i wyzwania, odc. 12 cyklu „Wokół finansów”	Paweł Potakowski i Michał Sas	14.10.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=xBR2DGOwYoI">https://www.youtube.com/watch?v=xBR2DGOwYoI</a>
21	Dlaczego warto uczestniczyć w Akademii Rzecznika Finansowego, odc. 1 cyklu o ARF	dr Maciej Próchnicki i Kacper Bondyra	28.10.2024	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=tD1cbW_wO64">https://www.youtube.com/watch?v=tD1cbW_wO64</a>

## 9.7 Załącznik nr 7 - lista poradników i Q&A

Tabela 54: Lista poradników i Q&A

Data publikacji	Obszar poradnika
12.01.2024	Ubezpieczenia dla narciarzy i snowboardzistów
31.01.2024	Jak dobrowolnie oszczędzać na emeryturę
9.05.2024	Szkody w pojazdach związane z ubytkami (dziurami) w drodze oraz dziko żyjącymi zwierzętami – Q&A
5.06.2024	Wakacje kredytowe 2024 – Q&A
11.07.2024	Ubezpieczenia przy wyjazdach za granicę samochodem
16.09.2024	Odszkodowania po powodziach i podtopieniach – Q&A
19.09.2024	Ryzyko powodzi w ubezpieczeniach rolnych
4.10.2024	Ubezpieczenia zwierząt domowych (z okazji Światowego Dnia Zwierząt)
30.10.2024	Odpowiedzialność za szkody na cmentarzach
4.12.2024	Odpowiedzialność zarządcy drogi za szkody wyrządzone w zdarzeniu drogowym ze zwierzyną leśną

## 9.8 Załącznik nr 8 - tabele szczegółowe, pozostałe tabele

Tabela 55: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2024 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Banki krajowe, banki zagraniczne, oddziały banku zagranicznego, oddziały instytucji kredytowej.

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku <sup>102</sup> w procentach (według danych za rok 2022)
<b>Ogółem</b>	<b>6933</b>	<b>100</b>	<b>x</b>
Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	1561	22,5	16,62
Alior Bank S.A.	802	11,6	3,42
Bank Polska Kasa Opieki S.A.	796	11,5	10,82
Santander Bank Polska S.A.	638	9,2	9,46
mBank S.A.	541	7,8	8,31
Bank Millennium S.A.	479	6,9	4,46
BNP Paribas Bank Polska S.A.	394	5,7	5,72
VeloBank S.A.	334	4,8	1,51
Credit Agricole Bank Polska S.A.	274	4,0	1,31
ING Bank Śląski S.A.	270	3,9	8,45
Santander Consumer Bank S.A.	154	2,2	0,72
Getin Noble Bank S.A. ( w restrukturyzacji)	98	1,4	x
Bank Handlowy w Warszawie S.A.	85	1,2	3,01
Nest Bank S.A.	83	1,2	0,29
Bank Poczty S.A.	63	0,9	0,36
Bank Ochrony Środowiska S.A.	42	0,6	0,89
Bank BPH S.A.	38	0,5	0,56
AS Inbank Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	31	0,4	x
Raiffeisen Bank International AG	26	0,4	x
TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	25	0,4	x
Deutsche Bank Polska S.A.	17	0,2	1,13
Aion Bank S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	14	0,2	x
Plus Bank S.A.	10	0,1	0,03
PKO Bank Hipoteczny S.A.	9	0,1	0,93
Ikano Bank AB S.A. Oddział w Polsce	9	0,1	x
Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.	8	0,1	1,4
Toyota Bank Polska S.A.	8	0,1	0,14
Krakowski Bank Spółdzielczy	7	0,1	0,16
Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce	6	0,1	x

<sup>102</sup> Mierzony udziałem składek zgodnie z art. 20 ust. 1 URF.

Bank Nowy BFG S.A.	6	0,1	0,05
mBank Hipoteczny S.A.	4	0,1	0,54
SGB-Bank S.A.	4	0,1	1,09
DnB Bank Polska S.A.	4	0,1	0,23
Raiffeisen Digital Bank AG	4	0,1	x
Pekao Bank Hipoteczny S.A.	3	0,0	0,15
Bank Spółdzielczy w Brodnicy	3	0,0	0,1
Bank Spółdzielczy Duszniki	3	0,0	0,05
CA Auto Bank S.p.A. (FCA Bank S.p.A.)	2	0,0	x
Bank Spółdzielczy w Limanowej	2	0,0	0,06
Bank Spółdzielczy w Pleszewie	2	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy w Piasecznie	2	0,0	0,04
Bank Spółdzielczy w Kielcach	2	0,0	0,06
Bank Spółdzielczy Ziemi Łowickiej w Łowiczu	2	0,0	0,05
Nadwiślański Bank Spółdzielczy w Solcu-Zdroju	2	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy w Łukowie	2	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy w Kościerzynie	2	0,0	0,01
Svenska Handelsbanken AB	1	0,0	x
ING Bank Hipoteczny S.A.	1	0,0	0,14
Citibank Europe plc	1	0,0	x
Spółdzielczy Bank Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie w upadłości likwidacyjnej	1	0,0	x
Western Union International Bank GmbH	1	0,0	x
Cofidis S.A.	1	0,0	x
Bank Spółdzielczy w Zatorze	1	0,0	0,01
NaturoBank Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy we Wschowie	1	0,0	0,08
Bank Spółdzielczy w Szczekocinach	2	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy w Kątach Wrocławskich	1	0,0	0,02
Lubusko-Wielkopolski Bank Spółdzielczy w Drezdenku	1	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy Czechowice-Dziedzice-Bestwina	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy w Staszowie	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy w Werbkowicach	1	0,0	0
Bank Spółdzielczy w Krokowej	1	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy w Żotyń	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy w Krzywdzie	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy Ziemi Kraśnickiej w Kraśniku	1	0,0	0,03
Bank Spółdzielczy w Legionowie	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy w Brzeźnicy	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy w Barcinie	1	0,0	0,01
Małopolski Bank Spółdzielczy w Wieliczce	1	0,0	0,05
Bank Spółdzielczy w Lipce	1	0,0	0,01
Pałucki Bank Spółdzielczy w Wągrowcu	1	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy w Białej Podlaskiej	1	0,0	0,04

Bank Spółdzielczy w Suchedniowie	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy w Mielcu	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy w Szczytnie	1	0,0	0,03
Bank Spółdzielczy w Namysłowie	1	0,0	0,03
Bank Spółdzielczy w Wolinie	1	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy w Nowy Sączu	1	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy w Zawadzkiem	1	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy w Oleśnicy	1	0,0	0,05
Bank Spółdzielczy w Żorach	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy w Ostrowi Mazowieckiej	1	0,0	0,07
Bank Spółdzielczy Ziemi Górskich Karpatia	1	0,0	0,03
Bank Spółdzielczy w Białobrzegach	1	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy "Bank Rolników" w Opolu	1	0,0	0,01
Polski Bank Spółdzielczy w Wyszku	1	0,0	0,05
Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Mosinie	1	0,0	0,02
Powiatowy Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Mazowieckim	1	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy w Gliwicach	1	0,0	0,03
Powiślański Bank Spółdzielczy w Kwidzynie	1	0,0	0,04
Łużycki Bank Spółdzielczy w Lubaniu	1	0,0	0,01
Śląski Bank Spółdzielczy Silesia w Katowicach	1	0,0	0,03
Bank Spółdzielczy w Goleniowie	1	0,0	0,02
Auret Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,01
Nicolaus Bank Spółdzielczy w Toruniu	1	0,0	0,03
Bank Spółdzielczy w Starogardzie Gdańskim	1	0,0	0,03
Bank Spółdzielczy w Grybowie	1	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy w Starym Sączu	1	0,0	0,01
Powiatowy Bank Spółdzielczy w Zamościu	1	0,0	0,02
Bank Spółdzielczy w Płońsku	1	0,0	0,04
Spółdzielczy Bank Rozwoju	1	0,0	0,03
Bank Spółdzielczy w Poddębiach	1	0,0	0,03
Bank Spółdzielczy w Przasnyszu	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy w Pucku	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy (brak danych)	1	0,0	x
Bank Spółdzielczy w Jastrowiu	1	0,0	0,01
Bank Spółdzielczy w Kazimierzu Dolnym	1	0,0	0,01

Tabela 56: Liczba wniosków o interwencję względem instytucji pożyczkowych w 2024 r.

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach
<b>Ogółem</b>	<b>518</b>	<b>100</b>	<b>x</b>
Wonga.Pl Sp. z o.o.	58	11,2	4,73
Provident Polska S.A.	52	10,0	23,28
Profi Credit Polska S.A.	39	7,5	4,94
Capital Service S.A.	35	6,8	1,57
Aasa Polska Spółka Akcyjna	33	6,4	2,56
Smartney Grupa Oney S.A.	30	5,8	12,59
Easy Payment Services OOD (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	24	4,6	x
Aiqlabs Sp. z o.o.	19	3,7	x
Cofidis S.A. Oddział w Polsce	19	3,7	7,32
Soonly Finance sp. z o. o. (Vivus Finance Sp. z o.o., Zaploo.pl.)	20	3,9	4,11
Everest Finanse S.A.	23	4,4	7,64
Szybka Gotówka Sp. z o.o.	16	3,1	x
Takto Finanse Sp. z o.o.	12	2,3	0,04
Pixo Sp. z o.o.	11	2,1	0,5
Ekassa Sp. z o.o.	9	1,7	x
LTU Finance Sp. z o.o.	7	1,4	0,54
Gwarant24 Sp. z o.o.	6	1,2	0,02
Supergrosz Sp. z o.o. (Aiqlabs Sp. z o.o.)	5	1,0	x
Ducatos Sp. z o.o.	5	1,0	0,98
Allegro Pay Sp. z o.o.	4	0,8	7,4
Primastar Sp. z o.o.	4	0,8	0,73
Twisto Polska Sp. z o.o.	4	0,8	0,12
Miloan Polska Sp. z o.o.	4	0,8	0,44
Loan Me Sp. z o.o.	4	0,8	0,19



Rapida Sp. z o.o.	4	0,8	x
Tusumi Sp. z o.o.	4	0,8	0,59
Paytree Sp. z o.o.	4	0,8	x
Paydaylend Sp. z o. o.	4	0,8	x
Arena Finance Sp. z o.o.	3	0,6	0,62
Finpomoc Sp. z o.o.	3	0,6	x
Via Sms Sp. z o.o.	3	0,6	0,28
Prometeusz Finanse Sp. z o.o.	3	0,6	x
Prosta Pożyczka Sp. z o.o.	3	0,6	x
Profi Credit Poland S.A.	2	0,4	x
Euro Providus S.A.	2	0,4	x
Feniko Finanse Sp. z o.o.	2	0,4	0,71
Talaros Sp. z o.o.	2	0,4	0,33
KIM Finance Sp. z o.o.	2	0,4	0,94
Lime-Kredyt Sp. z o.o.	2	0,4	x
Novum Finance Sp. z o.o.	2	0,4	0,65
Centrum Rozwiązań Kredytowych Sp. z o.o.	2	0,4	x
Dobra Kasa Sp. z o.o.	2	0,4	x
Minicredit Sp. z o.o.	2	0,4	x
Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o.	2	0,4	0,46
IPF Polska Sp. z o.o.	1	0,2	0,85
Alfakredyt Sp. z o.o.	1	0,2	0,66
Eden Finance Sp. z o.o.	1	0,2	0,28
LM Pay Sp. z o.o.	1	0,2	x
FK Sp. z o.o.	1	0,2	x
Polskie Towarzystwo Pożyczkowe Sp. z o.o.	1	0,2	0,07
Karat.pl Sp. z o.o.	1	0,2	x
Nordecum Sp. z o.o. (w likwidacji)	1	0,2	x
SMS Kredyt Sp. z o.o.	1	0,2	x
MDP Finance Sp. z o.o.	1	0,2	0,57
Szybki Kredyt Sp. z o.o.	1	0,2	x
Bacca Sp. z o.o.	1	0,2	0,05
Kasa Boom Sp. z o.o.	1	0,2	x

Argentum Capital Sp. z o.o.	1	0,2	x
eBanco Sp. z o.o.	1	0,2	x
Fidum Sp. z o.o.	1	0,2	x
Revo Technologies Sp. z o.o.	1	0,2	0,02
AP Broker Sp. z o.o.	1	0,2	x
Timbex Sp. z o.o.	1	0,2	x
Stellantis Consumer Financial Services Polska Sp. z o.o.	1	0,2	x
Look Pożyczka Sp. z o.o.	1	0,2	0,08
PSF Loans Sp. z o.o.	1	0,2	0,26

Tabela 57: Źródło wpływu wniosków o interwencję z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r.

Lp.	Wpływ wniosków	Liczba	Procent
<b>1.</b>	<b>Ogółem</b>	<b>9306</b>	<b>100,0</b>
2.	Bezpośrednio od wnioskodawców	7895	84,9
3.	Za pośrednictwem:	1411	15,1
a.	pełnomocników (ogółem),	1255	13,5
b.	innych podmiotów (ogółem):	156	1,6
	- Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw,	41	0,5
	- Biura Rzecznika Praw Obywatelskich,		
	- Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego	6	0,0
	- Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów,	4	0,0
	- innych instytucji.	94	1,0
		11	0,1

Tabela 58: Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r.

<b>Wnioski o istotny pogląd</b>	<b>Liczba</b>	<b>Procent</b>
<b>Ogółem</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
Dział I - ubezpieczenia na życie	32	43,2%
Dział II - pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	41	55,4%
Zła właściwość (ZUS)	1	1,4%

## 9.9 Spis tabel

<i>Tabela 1: Sposób wysyłki korespondencji z BRF w II półroczu 2024 r. ....</i>	25
<i>Tabela 2: Liczba przeprowadzonych działań edukacyjnych przez punkty terenowe .....</i>	27
<i>Tabela 3: Liczba udzielonych konsultacji prawnych — w punkcie terenowym w 2024 r. ....</i>	28
<i>Tabela 4: Liczba udzielonych konsultacji prawnych - telefonicznie w 2024 r. ....</i>	28
<i>Tabela 5: Liczba udzielonych konsultacji prawnych - mailowo w 2024 r. ....</i>	28
<i>Tabela 6: Reklamacje złożone przez klientów do podmiotów rynku finansowego poprzedzające możliwość wystąpienia do RF w 2024 r. ....</i>	42
<i>Tabela 7: Postępowania sądowe w sprawach dotyczących złożonych przez klientów reklamacji w 2024 r. i nierozpatrzonych zgodnie z ich wolą. ....</i>	44
<i>Tabela 8: Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2024 r. ....</i>	49
<i>Tabela 9: Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do RF w 2024 r. ....</i>	51
<i>Tabela 10: Działania podjęte w sprawach z wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego złożonych w 2024 r. ....</i>	52
<i>Tabela 11: Sposób rozpatrzenia wniosków w sprawach zarejestrowanych i zakończonych w 2024 r. ....</i>	53
<i>Tabela 12: Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowego i kapitałowego skierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....</i>	53
<i>Tabela 13: Zmiany liczby wniosków w obszarze wybranej tematyki wniosków w latach 2023-2024 ....</i>	55
<i>Tabela 14: Liczba wniosków o interwencję Rzecznika w latach 2017-2024 w podziale na wybrane zagadnienia z zakresu bankowego i kapitałowego. ....</i>	58
<i>Tabela 15: Liczba wniosków o interwencję z 2024 r. dotyczących banków i ich udział w rynku.....</i>	58
<i>Tabela 16: Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku bankowego kapitałowego w 2024 r. ....</i>	63
<i>Tabela 17: Podział wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd ze względu na źródło wpływu wniosku 2024 r. – rynek bankowy i kapitałowy.....</i>	64

Tabela 18: Podział wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd ze względu na rodzaj podmiotów 2024 r. – rynek bankowy i kapitałowy .....	65
Tabela 19: Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu rynku bankowego i kapitałowego w 2024 r. ....	66
Tabela 20: Źródło wpływu wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego z zakresu bankowego i kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....	67
Tabela 21: Liczba wniosków o podjęcie interwencji w zakresie rynku: ubezpieczeniowego i emerytalnego w 2024 r. ....	85
Tabela 22: Źródło wpływu wniosków o interwencję z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....	85
Tabela 23: Tematyka wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....	95
Tabela 24: Zarzuty zawarte we wnioskach o interwencje z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....	97
Tabela 25: Działania podjęte w sprawach z wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego złożonych w 2024 r. ....	99
Tabela 26: Wynik interwencji z wniosków podejmowanych przez Rzecznika w sprawach z zakresu rynku ubezpieczeniowo – emerytalnego, kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....	100
Tabela 27: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2024 r.). ....	100
Tabela 28: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego - Dział I. ....	102
Tabela 29: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2024 r.). ....	102
Tabela 30: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego - Dział II ....	104
Tabela 31: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością podmiotów rynku emerytalnego.....	106
Tabela 32: Porady telefoniczne z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielone w 2024 r. ....	107
Tabela 33: Tematyka porad telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielonych w 2024 r. ....	110
Tabela 34: Zarzuty zawarte w poradach telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielonych w 2024 r. ....	112
Tabela 35: Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....	116
Tabela 36: Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy w 2024 r., sprawy z zakresu ubezpieczeń gospodarczych .....	117

<i>Tabela 37: Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika .....</i>	<i>119</i>
<i>Tabela 38: Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024r. ....</i>	<i>120</i>
<i>Tabela 39: Sposób rozpatrzenia wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych w 2024r. ....</i>	<i>121</i>
<i>Tabela 40: Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego .....</i>	<i>122</i>
<i>Tabela 41: Źródło wpływu wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....</i>	<i>124</i>
<i>Tabela 42: Tematyka wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....</i>	<i>125</i>
<i>Tabela 43: Wnioski o wniesienie skargi do SN z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego.....</i>	<i>125</i>
<i>Tabela 44: Sposób rozpatrzenia wniosków o wszczęcie lub przystąpienie do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego w 2024 r. ....</i>	<i>128</i>
<i>Tabela 45: Tematyka wniosków z 2024 r. o wszczęcie lub przystąpienie przez Rzecznika Finansowego do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego. ....</i>	<i>129</i>
<i>Tabela 46: Naruszenia stwierdzone w decyzjach administracyjnych wydanych w 2024 r. ....</i>	<i>152</i>
<i>Tabela 47: Najważniejsze dane statystyczne za lata 2023 i 2024. ....</i>	<i>161</i>
<i>Tabela 48: Roszczenia zgłoszone przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w sprawach, w których doszło do zawarcia porozumień w 2024 r. ....</i>	<i>161</i>
<i>Tabela 49: Roszczenia zgłoszone przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy RF w 2024 r. w podziale na segmenty rynku. ....</i>	<i>162</i>
<i>Tabela 50: Lista spotkań edukacyjnych w 2024 r. ....</i>	<i>185</i>
<i>Tabela 51: Lista webinarów przeprowadzonych w 2024 r. ....</i>	<i>188</i>
<i>Tabela 52: Lista komunikatów opublikowanych na stronie RF w 2024 r. ....</i>	<i>189</i>
<i>Tabela 53: lista nagrań opublikowanych na YouTube w 2024 r. ....</i>	<i>192</i>
<i>Tabela 54: Lista poradników i Q&amp;A .....</i>	<i>194</i>
<i>Tabela 55: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2024 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Banki krajowe, banki zagraniczne, oddziały banku zagranicznego, oddziały instytucji kredytowej. ....</i>	<i>195</i>
<i>Tabela 56: Liczba wniosków o interwencję względem instytucji pożyczkowych w 2024 r. ....</i>	<i>198</i>
<i>Tabela 57: Źródło wpływu wniosków o interwencję z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....</i>	<i>200</i>
<i>Tabela 58: Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2024 r. ....</i>	<i>201</i>



# Rzecznik Finansowy

ul. Nowogrodzka 47A  
00-695 Warszawa  
+48 22 333 73 26  
+48 22 333 73 27  
biuro@rf.gov.pl  
www.rf.gov.pl



Rzecznik  
Finansowy