



Rzecznik Finansowy

dr Michał Ziemiak

Rzecznik Finansowy

Warszawa, dnia 22 lipca 2025 r.

Rzecznik Finansowy

ul. Nowogrodzka 47A

00-695 Warszawa

NIP: 5251566173

Joint-Stock Company DallBogg: Life & Health AD

One G.M.Dimitrov Blvd.

1172 Sofia, Bułgaria

LEI Code: 529900ID0B7FXUHGPO23

Register no. 200299615

VAT Number: 200299615

Reprezentowana przez:

r.pr. Zuzannę Marię Chojnacką-Golaszewską

ul. Łopuszańska, nr 57A, lok. 6

02-232 Warszawa

NIP: 5662039854

AE:PL-48476-19552-UIEIV-25

Sygnatura sprawy: DUE-WOP.5610.1.2025

Sprawa była wcześniej prowadzona pod sygnaturą: DSP-WKS.5610.288.2025

Decyzja

Na podstawie art. 32 ust. 1 i 2 w związku z art. 6, art. 7, art. 9 i art. 10 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

@ biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl
f facebook.com/Rzecznik
Finansowy

Tel. 22 333 73 26
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

DORĘCZONO OSOBIŚCIE
PEŁNOMOCNICZCE STRONY
P. ZUZANNE CHOJNACKIEJ
- GOLAJSZEWSKIEJ 22.07.25
Piotr Szulc

22.07.25
P. Chojnacka

Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1109 ze zm., dalej jako: „ustawa o Rzeczniku Finansowym” lub „Ustawa”) oraz art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572 ze zm., dalej jako: „k.p.a.”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.288.2025 z udziałem podmiotu rynku finansowego Joint-Stock Company DallBogg: Life & Health AD z siedzibą w Sofii, Bułgaria (dalej: „Spółka” lub „Strona”) wpisaną do Legal Entity Identifier (LEI) pod numerem 529900ID0B7FXUHGPO23, (register no.) 200299615¹ (reprezentowanego na podstawie pełnomocnictwa z dnia 20 marca 2023 r. przez Diodea Poland spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000946968), Rzecznik Finansowy (dalej również jako: „Rzecznik”),

nakłada na Spółkę karę pieniężną w wysokości 600 000 zł

(słownie: sześćset tysięcy złotych 00/100)

za naruszenie obowiązków wskazanych w art. 6, art. 7, art. 9 i art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

UZASADNIENIE

Rzecznik Finansowy w dniu 20 maja 2025 r., na podstawie art. 61 § 1 i 4 k.p.a. w zw. z art. 32 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym, wszczął czternaście postępowań administracyjnych o sygnaturach:

— DSP-WKS.5610.26.2025;

¹ Bułgarski Krajowy Rejestr Handlowy utworzony na podstawie Ustawy o rejestrze działalności gospodarczej i rejestrze osób prawnych nienastawionych na zysk [Законът за търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел – ЗТРРЮЛНЦ (ZTRRYuLNT)] oraz zarządzenia nr 1 z dnia 14 lutego 2007 r. w sprawie zasad prowadzenia rejestru działalności gospodarczej i rejestru osób prawnych nienastawionych na zysk, przechowywania danych w tych rejestrach i dostępu do nich [Наредба № 1 от 14 февруари 2007 г. за водене, съхраняване и достъп до търговския регистър и до регистъра на юридическите лица с нестопанска цел – НВСДТРРЮЛНЦ (NVSDTRRYuLNT)], dostępny pod adresem internetowym <https://portal.registryagency.bg/>

- DSP-WKS.5610.68.2025;
- DSP-WKS.5610.110.2025;
- DSP-WKS.5610.159.2025;
- DSP-WKS.5610.182.2025;
- DSP-WKS.5610.241.2025;
- DSP-WKS.5610.249.2025;
- DSP-WKS.5610.253.2025;
- DSP-WKS.5610.983.2024;
- DSP-WKS.5610.1110.2024;
- DSP-WKS.5610.1114.2024;
- DSP-WKS.5610.1240.2024;
- DSP-WKS.5610.1256.2025;
- DSP-WKS.5610.1286.2024

w sprawie nałożenia na Stronę kary pieniężnej w związku z podejrzeniem naruszenia przez Spółkę obowiązków wynikających z art. 6, art. 7, art. 9 i art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Materiał dowodowy w przedmiotowym postępowaniu, zgromadzony pierwotnie w postępowaniach interwencyjnych prowadzonych w Biurze Rzecznika Finansowego pod sygnaturami:

- DUE-WOP.501.9551.2024 (nr. szkody DB24/09/01/0008);
- DUE-WOP.501.7275.2024 (nr. szkody 2024/06/01/0003);
- DUE-WOP.501.9012.2024 (nr. szkody DB24/08/01/0154);
- DUE-WOP.501.4627.2024.RR (nr. szkody 2024/04/01/0231);

- DUE-WOP.501.3648.2024.RR (nr. szkody 2024/01/01/0013);
- DUE-WOP.501.2347.2024.MGS (nr. szkody 2023/10/01/0044);
- DUE-WOP.501.5265.2024.MGS (nr. szkody 2024/03/01/0108);
- DUE-WOP.501.7587.2024.MGS (nr. szkody 2024/06/01/0015);
- DUE-WOP.501.53.2025.HN (nr. szkody 2023/12/01/0093);
- DUE-WOP.501.5716.2024.FM (nr. szkody 2024/03/01/0058);
- DUE-WOP.501.5766.2024.RR (nr. szkody 2024/05/01/0008);
- DUE-WOP.501.5161.2024.PJ (nr. szkody 2024/04/01/0007);
- DUE-WOP.501.3374.2024.MGS (nr. szkody 2023/11/01/0013);
- DUE-WOP.501.6776.2024.NK (nr. szkody 2024/06/01/0004),

stanowiący materiał dowodowy w niniejszym postępowaniu pozwolił na ustalenia faktyczne i prawne. Rzecznik Finansowy na podstawie oceny całokształtu materiału dowodowego, ustalił, że udowodniona została okoliczność naruszenia przez Spółkę art. 6, art. 7, art. 9 i art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Zakres i charakter naruszeń ujawnionych w toku postępowań administracyjnych prowadzonych przez Rzecznika Finansowego

1. DSP-WKS.5610.26.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.26.2025 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 12 sierpnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/06/01/0015 (co zostało ujawnione w tzw. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.7587.2024.MGS).

Na reklamację z dnia 12 sierpnia 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 28 listopada 2024 r., a więc z ponad dwumiesięcznym opóźnieniem, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Spółka naruszyła również obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Wskazała również, iż analiza stanu faktycznego sprawy została przeprowadzona w oparciu o materiał dowodowy uzyskany w toku postępowania likwidacyjnego, który nie pozwolił na zmianę decyzji i w ocenie ubezpieczyciela nie zachodzą przesłanki wypłaty odszkodowania. Spółka wskazała, iż decyzja odszkodowawcza sporządzona została w oparciu o m.in. oględziny uszkodzonego pojazdu i kosztorysu naprawy szkody.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem. Strona ograniczyła się jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego odnośnie właściwości miejscowej sądu oraz do art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej², czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja Klienta z dnia 12 sierpnia 2024 r. w sprawie dot. szkody nr. 2024/06/01/0015;
- odpowiedź Spółki z dnia 28 listopada 2024 r. w sprawie dot. szkody nr. 2024/06/01/0015;

2. DSP-WKS.5610.68.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.68.2025 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 7 sierpnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/06/01/0004

² Zgodnie z art. 29 ust. 5 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej informujemy, że strona nie zgadzająca się z powyższym stanowiskiem może dochodzić swych praw na drodze sądowej. Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany jest Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life Health AD NIP: 200299615 Adres: 1, G.M. Dimitrov Blvd, 1172 Sofia, Bułgaria. Powództwo wynikające z roszczeń z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jak również przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

(co zostało ujawnione w tzn. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.6776.2024.NK).

Na reklamację z dnia 7 sierpnia 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 2 października 2024 r., a więc z niemal miesięcznym opóźnieniem, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 ustawy o Rzeczniku finansowym jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Spółka naruszyła również obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Wskazała również, iż analiza stanu faktycznego sprawy została przeprowadzona w oparciu o materiał dowodowy uzyskany w toku postępowania likwidacyjnego, który nie pozwolił na zmianę decyzji i w ocenie ubezpieczyciela nie zachodzą przesłanki wypłaty odszkodowania. Spółka wskazała, iż decyzja odszkodowawcza sporządzona została w oparciu o m.in. oględziny uszkodzonego pojazdu i kosztorysu naprawy szkody.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem. Strona ograniczyła się jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego odnośnie właściwości miejscowej sądu oraz do art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej³, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja Klienta z dnia 7 sierpnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/06/01/0004;
- odpowiedź Spółki z dnia 2 października 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/06/01/0004;

3. DSP-WKS.5610.110.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.110.2025 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 4 października 2024 r., w sprawie dot. szkody nr.

³ Zgodnie z art. 29 ust. 5 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej informujemy, że strona nie zgadzająca się z powyższym stanowiskiem może dochodzić swych praw na drodze sądowej. Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany jest Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life Health AD NIP: 200299615 Adres: 1, G.M. Dimitrov Blvd, 1172 Sofia, Bułgaria. Powództwo wynikające z roszczeń z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jak również przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

DB24/09/01/0008 (co zostało ujawnione w tzn. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.9551.2024).

Na reklamację z dnia 4 października 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 11 grudnia 2024 r., a więc z ponad miesięcznym opóźnieniem, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 ustawy o Rzeczniku finansowym jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Spółka naruszyła również obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Wskazała również, iż analiza stanu faktycznego sprawy została przeprowadzona w oparciu o materiał dowodowy uzyskany w toku postępowania likwidacyjnego, który nie pozwolił na zmianę decyzji i w ocenie ubezpieczyciela nie zachodzą przesłanki wypłaty odszkodowania *brak jest ekonomicznego uzasadnienie akceptacji sporządzonego przez Państwa kosztorysu na kwotę 3 358,22 PLN brutto, oraz że jednocześnie informujemy, że nie akceptujemy zaproponowanej kwoty ugody na kwotę 1 842,00 PLN brutto.*

Spółka wskazała, iż decyzja odszkodowawcza sporządzona została w oparciu o m.in. oględziny uszkodzonego pojazdu i kosztorysu naprawy szkody.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Spółka naruszyła również art. 10 pkt 2, 3 i 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, iż:

- nie pouczyła Klienta o możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów (art. 10 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym),
- nie pouczyła Klienta o możliwości wystąpienia przez niego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (art. 10 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym),
- nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem (art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym).

Dowody:

- reklamacja Klienta z dnia 4 października 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. DB24/09/01/0008;
- odpowiedź Spółki z dnia 11 grudnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. DB24/09/01/0008;

4. DSP-WKS.5610.159.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.159.2025 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła

art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację na reklamację z dnia 9 kwietnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/01/01/0013 (co zostało ujawnione w tzn. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.3648.2024.RR).

Na reklamację z dnia 9 kwietnia 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem dopiero pismem z dnia 9 czerwca 2025 r., a więc z trzynastomiesięcznym opóźnieniem, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 ustawy o Rzeczniku finansowym jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji

Spółka naruszyła również obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Spółka ograniczyła się jedynie do stwierdzenia, że: *analiza stanu faktycznego sprawy, w świetle wskazanych powyżej przepisów nie potwierdziła, iż w sprawie nie zachodzą przesłanki odpowiedzialności Ubezpieczyciela w związku ze zdarzeniem z dnia 31.12.2023 r.*

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem. Strona ograniczyła się jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego odnośnie właściwości miejscowej sądu oraz do art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej⁴, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja Klienta z dnia 9 kwietnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/01/01/0013;
- odpowiedź Spółki z dnia 9 czerwca 2025 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/01/01/0013;

5. DSP-WKS.5610.182.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.182.2025 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 23 sierpnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2023/12/01/0093 (co zostało ujawnione w tzn. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.53.2025.HN).

⁴ Zgodnie z art. 29 ust. 5 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej informujemy, że strona nie zgadzająca się z powyższym stanowiskiem może dochodzić swych praw na drodze sądowej. Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany jest Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life Health AD NIP: 200299615 Adres: 1, G.M. Dimitrov Blvd, 1172 Sofia, Bułgaria. Powództwo wynikające z roszczeń z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jak również przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Na reklamację z dnia 23 sierpnia 2024 r. Spółka do dnia wszczęcia postępowania administracyjnego nie udzieliła odpowiedzi, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Dowody:

— reklamacja Klienta z dnia 23 sierpnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2023/12/01/0093;

6. DSP-WKS.5610.241.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.241.2025 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 26 maja 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/04/01/0231 (co zostało ujawnione w tzn. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.4627.2024.RR).

Na reklamację z dnia 26 maja 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem dopiero pismem w dniu 11 lipca 2024 r., a więc z ponad dwutygodniowym opóźnieniem, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 ustawy o Rzeczniku finansowym jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym,

tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Spółka naruszyła również obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Spółka ograniczyła się jedynie do stwierdzenia, że *Analiza stanu faktycznego sprawy przeprowadzona w oparciu o materiał dowodowy uzyskany w toku postępowania likwidacyjnego nie potwierdziły, iż wskutek zdarzenia szkodowego doszło do uszkodzenia pojazdu we wskazanych okolicznościach i zakresie. W związku z powyższym, w ocenie Ubezpieczyciela w sprawie nie zachodzą przesłanki wypłaty odszkodowania.*

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem. Strona ograniczyła się jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego odnośnie właściwości miejscowej sądu oraz do art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o

działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej⁵, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja Klienta z dnia 26 maja 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/04/01/0231;
- odpowiedź Spółki z dnia 11 lipca 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/04/01/0231;

7. DSP-WKS.5610.249.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.249.2025 (dot. postępowania likwidacyjnego w związku ze szkodą o nr. DB24/08/01/0154, która była przedmiotem tzn. postępowania interwencyjnego o sygn. DUE-WOP.501.9012.2024.RR), wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 9 oraz art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Spółka naruszyła również obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Spółka ograniczyła się jedynie do stwierdzenia, że *dokonano ponownej analizy akt sprawy. W rezultacie podjętych czynności, podjęto decyzję o częściowym*

⁵ Zgodnie z art. 29 ust. 5 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej informujemy, że strona nie zgadzająca się z powyższym stanowiskiem może dochodzić swych praw na drodze sądowej. Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany jest Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life Health AD NIP: 200299615 Adres: 1, G.M. Dimitrov Blvd, 1172 Sofia, Bułgaria. Powództwo wynikające z roszczeń z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jak również przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

uznaniu roszczeń i dopłacie odszkodowania w kwocie 1.312,55 PLN brutto. (...) W pozostałym zakresie podtrzymujemy dotychczasowe stanowisko.

W odpowiedzi na reklamacje Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Spółka naruszyła również art. 10 pkt 2, 3 i 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, iż:

- nie pouczyła Klienta o możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów (art. 10 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym),
- nie pouczyła Klienta o możliwości wystąpienia przez niego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (art. 10 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym),
- nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem (art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym). Strona ograniczyła się bowiem jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego odnośnie do właściwości miejscowej sądu: *zgodnie z art. 29 ust. 5 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej informujemy, że strona nie zgadzająca się z powyższym stanowiskiem może dochodzić swych praw na drodze sądowej. Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany jest Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life Health AD NIP: 200299615 Adres: 1, G.M. Dimitrov Blvd, 1172 Sofia, Bułgaria. Powództwo wynikające z roszczeń z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z*

umowy ubezpieczenia, jak również przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Dowody:

— Odpowiedź na reklamację Klienta z dnia 18 listopada 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. DB24/08/01/0154;

8. DSP-WKS.5610.253.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.253.2025 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 30 kwietnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/05/01/0008 (co zostało ujawnione w tzn. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.5766.2024.RR).

Na reklamację z dnia 30 kwietnia 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem dopiero pismem z dnia 24 września 2024 r., a więc z niemal czteromiesięcznym opóźnieniem, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 ustawy o Rzeczniku finansowym jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Spółka naruszyła również obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o

Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Spółka ograniczyła się jedynie do stwierdzenia, że *decyzja odszkodowawcza sporządzona została w oparciu o m.in. oględziny uszkodzonego pojazdu oraz wykonanego na tej podstawie kosztorysu naprawy szkody, sporządzonego z wykorzystaniem eksperckiego systemu Audatex do ustalenia kosztów naprawy.*

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem. Strona ograniczyła się jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego odnośnie właściwości miejscowej sądu oraz do art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej⁶, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

⁶ Zgodnie z art. 29 ust. 5 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej informujemy, że strona nie zgadzająca się z powyższym stanowiskiem może dochodzić swych praw na drodze sądowej. Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany jest Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life Health AD NIP: 200299615 Adres: 1, G.M. Dimitrov Blvd, 1172 Sofia, Bułgaria. Powództwo wynikające z roszczeń z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jak również przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

- reklamacja Klienta z dnia 30 kwietnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/05/01/0008;
- odpowiedź Spółki z dnia 24 września 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/05/01/0008;

9. DSP-WKS.5610.938.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.938.2025 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 25 stycznia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2023/10/01/0044 (co zostało ujawnione w tzn. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.2347.2024.MGS).

Na reklamację z dnia 25 stycznia 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem dopiero pismem z dnia 14 marca 2024 r., a więc z ponad dwutygodniowym opóźnieniem, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 ustawy o Rzeczniku finansowym jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Spółka naruszyła również obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich

przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Spółka ograniczyła się jedynie do stwierdzenia, że *analiza stanu faktycznego sprawy przeprowadzona w oparciu o materiał dowodowy uzyskany w toku postępowania likwidacyjnego nie potwierdziły, iż wskutek zdarzenia z dnia 06.10.2023 r. doszło do uszkodzenia pojazdu we wskazanych okolicznościach. W związku z powyższym, w ocenie Ubezpieczyciela w sprawie nie zachodzą przesłanki wypłaty odszkodowania.*

W odpowiedzi na reklamacje Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem. Strona ograniczyła się jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego odnośnie właściwości miejscowej sądu oraz do art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej⁷, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

⁷ Zgodnie z art. 29 ust. 5 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej informujemy, że strona nie zgadzająca się z powyższym stanowiskiem może dochodzić swych praw na drodze sądowej. Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany jest Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life Health AD NIP: 200299615 Adres: 1, G.M. Dimitrov Blvd, 1172 Sofia, Bułgaria. Powództwo wynikające z roszczeń z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jak również przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

— reklamacja Klienta z dnia 25 stycznia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2023/10/01/0044;

— odpowiedź Spółki z dnia 14 marca 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2023/10/01/0044;

10. DSP-WKS.5610.1110.2024

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.1110.2024 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 9 i art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Spółka naruszyła obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź z dnia 3 stycznia 2024 r. i z dnia 4 grudnia 2023 r. na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Spółka ograniczyła się jedynie do stwierdzenia, że: *decyzja odszkodowawcza podjęta została w oparciu o m.in. oględziny uszkodzonego pojazdu oraz sporządzonego na tej podstawie kosztorysu naprawy szkody, sporządzonego z wykorzystaniem eksperckiego systemu Audatex do ustalenia kosztów naprawy, który określa koszty celowe, ekonomicznie uzasadnione i konieczne do przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody. Szczegółowy kosztorys został udostępniony wraz z decyzją z dnia 21.09.2023 r. Stoimy na stanowisku, iż wypłacone odszkodowanie zostało określone z uwzględnieniem cen części gwarantujących przywrócenie temu pojazdowi stanu sprzed szkody.*

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem. Strona ograniczyła się jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego odnośnie właściwości miejscowej sądu oraz do art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej⁸, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

— odpowiedź Spółki z dnia 3 grudnia 2023 r., w sprawie dot. szkody nr. 2023/10/01/0044;

11. DSP-WKS.5610.1114.2024

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.1114.2024 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 11 maja 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/04/01/0007 (co zostało ujawnione w tzn. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.5161.2024.PJ).

⁸ Zgodnie z art. 29 ust. 5 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej informujemy, że strona nie zgadzająca się z powyższym stanowiskiem może dochodzić swych praw na drodze sądowej. Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany jest Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life Health AD NIP: 200299615 Adres: 1, G.M. Dimitrov Blvd, 1172 Sofia, Bułgaria. Powództwo wynikające z roszczeń z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jak również przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Na reklamację z dnia 11 maja 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem dopiero pismem z dnia 30 lipca 2024 r., a więc z ponad miesięcznym opóźnieniem, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 ustawy o Rzeczniku finansowym jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Spółka naruszyła również obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Spółka ograniczyła się do wskazania, iż *decyzja odszkodowawcza podjęta została w oparciu o m.in. oględziny uszkodzonego mienia oraz sporządzonego na tej podstawie kosztorysu naprawy szkody, który określa koszty celowe, ekonomicznie uzasadnione i konieczne do przywrócenia mienia do stanu sprzed szkody. Zastosowane w kalkulacji stawki za naprawę uszkodzonego mienia odpowiadają średnim stawkom funkcjonującym na lokalnym rynku usług naprawczych. Kwalifikację elementów do wymiany lub naprawy dokonano na podstawie oględzin wykonanych przez rzeczoznawcę oraz analizy dokumentacji zdjęciowej zakresu faktycznych uszkodzeń będących następstwem zdarzenia szkodowego. Odszkodowanie*

zostało określone z uwzględnieniem stawek gwarantujących przywrócenie uszkodzonego mienia do stanu sprzed szkody.

W odpowiedzi na reklamacje Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem. Strona ograniczyła się jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego odnośnie do właściwości miejscowej sądu oraz do art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej⁹, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja Klienta z dnia 11 maja 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/04/01/0007;
- odpowiedź Spółki z dnia 30 lipca 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/04/01/0007;

12. DSP-WKS.5610.1240.2024

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.1240.2024 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 6 sierpnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/06/01/0003

⁹ Zgodnie z art. 29 ust. 5 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej informujemy, że strona nie zgadzająca się z powyższym stanowiskiem może dochodzić swych praw na drodze sądowej. Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany jest Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life Health AD NIP: 200299615 Adres: 1, G.M. Dimitrov Blvd, 1172 Sofia, Bułgaria. Powództwo wynikające z roszczeń z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jak również przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

(co zostało ujawnione w tzn. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.7275.2024.MGS).

Na reklamację z dnia 6 sierpnia 2024 r. Spółka w ogóle nie udzieliła odpowiedzi, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 ustawy o Rzeczniku finansowym jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Dowody:

— Reklamacja Klienta z dnia 6 sierpnia 2024 r. w sprawie dot. szkody nr. 2024/06/01/0003;

13. DSP-WKS.5610.1256.2024

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.1256.2024 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 30 kwietnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/03/01/0058 (co zostało ujawnione w tzn. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.5716.2024.FM).

Na reklamację z dnia 30 kwietnia 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 21 sierpnia 2024 r., a więc z niemal trzymiesięcznym opóźnieniem, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 ustawy o Rzeczniku finansowym jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka

nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Spółka naruszyła również obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Spółka ograniczyła się do wskazania, iż *decyzja odszkodowawcza sporządzona została w oparciu o m.in. oględziny uszkodzonego pojazdu oraz wykonanego na tej podstawie kosztorysu naprawy szkody, sporządzonego z wykorzystaniem eksperckiego systemu Audatex do ustalenia kosztów naprawy, który określa koszty celowe, ekonomicznie uzasadnione i konieczne do przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody. Zastosowane w kalkulacji stawki za prace blacharsko-lakiernicze odpowiadają średnim stawkom funkcjonującym na lokalnym rynku usług naprawczych. Kwalifikację części do wymiany lub naprawy dokonano na podstawie oględzin i uszkodzeń wykonanych przez rzeczoznawcę oraz zakresu faktycznych uszkodzeń pojazdu będących następstwem zdarzenia drogowego. Odszkodowanie zostało określone z uwzględnieniem stawek gwarantujących przywrócenie temu pojazdowi stanu sprzed szkody.*

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem. Strona ograniczyła się jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego odnośnie właściwości miejscowej sądu oraz do art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej¹⁰, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja Klienta z dnia 30 kwietnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/03/01/0058;
 - odpowiedź Spółki z dnia 21 sierpnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/03/01/0058;
14. DSP-WKS.5610.1286.2024

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.1286.2024 wszczętego z urzędu w dniu 20 maja 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 27 maja 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/03/01/0108 (co zostało ujawnione w tzn. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.5265.2024.MGS).

Na reklamację z dnia 27 maja 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 2 grudnia 2024 r., a więc z pięciomiesięcznym opóźnieniem, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

¹⁰ Zgodnie z art. 29 ust. 5 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej informujemy, że strona nie zgadzająca się z powyższym stanowiskiem może dochodzić swych praw na drodze sądowej. Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany jest Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life Health AD NIP: 200299615 Adres: 1, G.M. Dimitrov Blvd, 1172 Sofia, Bułgaria. Powództwo wynikające z roszczeń z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jak również przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała Stronie informacji, o których mowa w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. nie wskazała przyczyny opóźnienia, okoliczności niezbędnych do rozpatrzenia przedmiotowej sprawy oraz nie wskazała terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Spółka naruszyła również obowiązek wynikający w art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w udzielanej odpowiedzi.

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację nie zawierała uzasadnienia faktycznego i prawnego zajętego przez Spółkę stanowiska, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej jako „Kodeks cywilny”) oraz ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej również jako „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”), została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Spółka ograniczyła się do wskazania, iż *w ocenie ubezpieczyciela w sprawie nie zachodzą przesłanki wypłaty odszkodowania*.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiają za nieuwzględnieniem przedmiotowej reklamacji, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby wydającej decyzję, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wystąpić z powództwem. Strona ograniczyła się jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego odnośnie

właściwości miejscowej sądu oraz do art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej¹¹, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja Klienta z dnia 27 maja 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/03/01/0108;
- odpowiedź Spółki z dnia 2 grudnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr. 2024/03/01/0108;

Podsumowanie naruszeń ustawy o Rzeczniku Finansowym

Strona nie dochowała wymogów należytej staranności i uchybiła ustawowemu terminowi przewidzianemu w art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym na udzielenie odpowiedzi na reklamacje oraz obowiązkowi określonym w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym w aż dwunastu postępowaniach likwidacyjnych. Naruszenia, liczone w miesiącach a nawet przekraczające rok są oczywiste i nie znajdują jakiegokolwiek usprawiedliwienia w przedstawionych przez Stronę wyjaśnieniach.

Spółka naruszyła art. 9 pkt. 1, 2 i 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w aż dwunastu postępowaniach likwidacyjnych. W żadnej z dwunastu odpowiedzi na reklamację w sprawach wskazanych powyżej Spółka nie zawarła uzasadnienia faktycznego i prawnego, nie wskazała i nie odniosła się do umowy oraz nie wskazała stanowiska osoby udzielającej odpowiedzi na reklamacje. Naruszenia są rażące, oczywiste i nie znajdują usprawiedliwienia w przedstawionych przez Stronę wyjaśnieniach.

¹¹ Zgodnie z art. 29 ust. 5 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej informujemy, że strona nie zgadzająca się z powyższym stanowiskiem może dochodzić swych praw na drodze sądowej. Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany jest Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life Health AD NIP: 200299615 Adres: 1, G.M. Dimitrov Blvd, 1172 Sofia, Bułgaria. Powództwo wynikające z roszczeń z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jak również przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Spółka naruszyła art. 10 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym w dwóch w postępowaniach likwidacyjnych. Strona nie pouczyła Klientów o możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów.

Strona naruszyła art. 10 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w trzech postępowaniach likwidacyjnych, w ten sposób, że nie pouczyła Klientów o możliwości wystąpienia przez klientów z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

Strona naruszyła obowiązek wynikający z treści art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że w treści odpowiedzi na reklamacje aż w dwunastu postępowaniach likwidacyjnych nie zawierała także pouczenia w przedmiocie określenia sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy w razie wystąpienia przez klienta z powództwem do sądu powszechnego.

Zarzuty Strony zawarte w pismach z dnia 6 czerwca 2025 r.

W każdym z powyższych czternastu postępowań administracyjnych odrębnymi pismami z dnia 20 maja 2025 r. (data doręczenia pism Spółce to 11 czerwca 2025 r.) Rzecznik zawiadomił Stronę o wszczęciu przedmiotowych postępowań, jednocześnie zobowiązując Spółkę do przedłożenia dokumentów wskazanych w tym piśmie w terminie 14 dni licząc od dnia doręczenia pisma. Strona przedłożyła wymagane dokumenty wraz z pismem z dnia 6 czerwca 2025 r.

W czternastu przedmiotowych postępowaniach Strona pismami z dnia 6 czerwca 2025 r. przedłożyła następujące wyjaśnienia.

Strona zakwestionowała postawione przez Rzecznik Finansowy zarzuty naruszenia art. 6, art. 7, art. 9 oraz art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym. *W opinii Ubezpieczyciela, „reklamacja” złożona przez Wnioskodawcę miała zaś charakter nazbyt nieskonkretyzowany i poza ogólnikowym stwierdzeniem o niezgadaniu się z decyzją Ubezpieczyciela, nie zawierała konkretnych zastrzeżeń i roszczeń, co do których Ubezpieczyciel byłby w stanie odnieść się w sposób merytoryczny. Ubezpieczyciel stoi na stanowisku, że ew. opóźnienie w likwidacji szkody*

(przyjęciu odpowiedzialności za szkodę) wynikało m.in. z oczekiwania na doręczenie przez poszkodowanego i ubezpieczonego dokumentów/informacji koniecznych do zajęcia merytorycznego stanowiska. Po doręczeniu ww. dokumentów- decyzja została wydana bezzwłocznie.

Jednocześnie pełnomocniczka Strony wskazała, iż Ubezpieczyciel kwestionuje, aby naruszył art. 9 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej poprzez nienależyte sporządzenie odpowiedzi na reklamację. W sporządzonej odpowiedzi Ubezpieczyciel wskazał uzasadnienie faktyczne i prawne, stanowisko podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych, imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi jak również pouczone o uprawnieniu do dochodzenia swych praw na drodze sądowej, wraz ze wskazaniem podmiotu, który' winien zostać pozwany.

Strona wskazała również, iż w jej opinii za chybiony należy uznać zarzut naruszenia art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez rzekomy brak zawarcia w pouczeniu do odpowiedzi na reklamację pouczenia o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania; skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość; wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego; wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

We wszystkich czternastu sprawach, w pismach Strony pełnomocniczka Spółki wskazała na tożsamą argumentację.

W każdym z przedmiotowych pism Strona zawnioskowała o odstąpienie od nałożenia kary finansowej na podmiot.

Strona przedłożyła również dodatkowe dokumenty w sprawach:

— DSP-WKS.5610.159.2025 - odpowiedź Spółki z dnia 9 czerwca 2025 r. na reklamację Klienta;

- DSP-WKS.5610.182.2025 - decyzję Spółki z dnia 15 lutego 2024 r. dot. postępowania likwidacyjnego szkody;
- DSP-WKS.5610.249.2025 - odpowiedź Spółki z dnia 18 listopada 2024 r. na reklamację Klienta;
- DSP-WKS.5610.253.2025 - odpowiedź Spółki z dnia 24 września 2024 r. na reklamację Klienta;
- DSP-WKS.5610.1110.2024 - odpowiedź Spółki z dnia 6 marca 2024 r. na reklamację Klienta;

Dowody:

- Zawiadomienia Rzecznika z dnia 20 maja 2025 r., sygn. DSP-WKS.5610.26.2025; DSP-WKS.5610.68.2025; DSP-WKS.5610.110.2025; DSP-WKS.5610.159.2025; DSP-WKS.5610.182.2025; DSP-WKS.5610.241.2025; DSP-WKS.5610.249.2025; DSP-WKS.5610.253.2025; DSP-WKS.5610.983.2024; DSP-WKS.5610.1110.2024; DSP-WKS.5610.1114.2024; DSP-WKS.5610.1240.2024; DSP-WKS.5610.1256.2025; DSP-WKS.5610.1286.2024 (data doręczenia 11 czerwca 2025 r.);
- Pisma Strony z dnia 6 czerwca 2025 r. w odpowiedzi na zawiadomienia z dnia 20 maja 2025 r., o sygn. DSP-WKS.5610.26.2025; DSP-WKS.5610.68.2025; DSP-WKS.5610.110.2025; DSP-WKS.5610.159.2025; DSP-WKS.5610.182.2025; DSP-WKS.5610.241.2025; DSP-WKS.5610.249.2025; DSP-WKS.5610.253.2025; DSP-WKS.5610.983.2024; DSP-WKS.5610.1110.2024; DSP-WKS.5610.1114.2024; DSP-WKS.5610.1240.2024; DSP-WKS.5610.1256.2025; DSP-KS.5610.1286.2024.

Odpowiedź Rzecznika Finansowego na zarzuty Strony

W jakikolwiek nie sposób się zgodzić z twierdzeniem Strony, iż „reklamacja” złożona przez Wnioskodawcę miała zaś charakter nazbyt nieskonkretyzowany i poza ogólnikowym

stwierdzeniem o niezgadzaniu się z decyzją Ubezpieczyciela, nie zawierała konkretnych zastrzeżeń i roszczeń, co do których Ubezpieczyciel byłby w stanie odnieść się w sposób merytoryczny.

Zgodnie bowiem z art. 5 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym, po złożeniu przez klienta reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 1, podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi na piśmie. Odpowiedź taka powinna być udzielona w terminie 30 dni (art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym), chyba, że dany przypadek jest szczególnie skomplikowany i nie jest możliwe rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku, zgodnie z art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym w terminie wynikającym z art. 6 ustawy tj. w terminie 30 dni podmiot rynku finansowego w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją zobowiązany jest wyjaśnić przyczynę opóźnienia; wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy; określić przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Ustawa o Rzeczniku Finansowym wprowadza także obowiązki w zakresie minimalnej treści odpowiedzi na reklamację (art. 9, art. 10 ustawy).

Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 2) ustawy o Rzeczniku Finansowym, reklamacją jest *wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.*

Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy reklamacja może być złożona:

- 1. na piśmie - osobiście w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1041 i 2320), albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. poz. 2320 oraz z 2021 r. poz. 72, 802, 1135, 1163 i 1598), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy;*

2. *ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce, o której mowa w ust. 1;*
3. *w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego.*

Jak wskazano powyżej, w toku postępowań administracyjnych Strona w sprawach dotyczących postępowań likwidacyjnych dot. szkód o numerach 2024/06/01/0015; 2024/06/01/0004; DB24/09/01/0008; 2024/01/01/0013; 2023/12/01/0093; 2024/04/01/0231; 2024/05/01/0008; 2023/10/01/0044; 2024/04/01/0007; 2024/06/01/0003; 2024/03/01/0058; 2024/03/01/0108 zakwestionowała, że pisma Klientów stanowią „reklamację” w rozumieniu ustawy o Rzeczniku, lecz z argumentacją taką nie sposób w żaden sposób się zgodzić.

Po pierwsze pojęcie „reklamacji” na potrzeby ustawy zostało zdefiniowane bez użycia sformułowania odnoszącego się do jakiegokolwiek „roszczenia”. Zakres definicyjny użytego pojęcia jest niezwykle szeroki. Reklamacjami zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 2) ustawy o Rzeczniku Finansowym są wszelkie wystąpienie klienta, w których zgłoszono zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez dany podmiot. Co potwierdza doktryna elementem przesądzającym o uznaniu danego pisma lub wniosku za „reklamację” jest fakt wyrażenia niezadowolenia z działania podmiotu rynku finansowego w jakikolwiek sposób, oraz to, że odnosi się ono do usług świadczonych przez dany podmiot - *zasadniczo elementem odróżniającym reklamację od innych pism czy wniosków kierowanych do podmiotu rynku finansowego jest wyrażenie przez klienta, w jakikolwiek sposób, niezadowolenia z działalności tego podmiotu. W tym kontekście warunkiem uznania wystąpienia klienta za reklamację nie jest zatytułowanie składanego pisma jako „reklamacji” lub posłużenie się pojęciem reklamacji w treści tego pisma. Kluczowe znaczenie ma bowiem treść oświadczenia klienta kierowanego do podmiotu rynku finansowego i okoliczność, czy zawiera ono krytyczne stwierdzenia, wyraża dezaprobatę dla działań tego podmiotu (...)* Niezależnie od powyższego trzeba zauważyć, że reklamacją w rozumieniu art. 2 pkt 2 u.r.f. należy określać wystąpienie złożone przez klienta podmiotu rynku finansowego dotyczące świadczonych przez ten podmiot usług. Wskazuje się, że reklamacja może dotyczyć „wszystkich aspektów łączących klienta z podmiotem rynku

*finansowego wynikających z łączącego te strony stosunku prawnego. Zastrzeżenie jest subiektywnym przekonaniem klienta o relacji łączącej go z podmiotem rynku finansowego oraz o niewłaściwym standardzie świadczonych przez podmiot usług. (...) Należy przyjąć, że podmiot może odmówić udzielenia odpowiedzi na reklamację tylko wtedy, kiedy nie dotyczy ona w ogóle stosunku prawnego łączącego go z klientem (np. reklamacja wykracza całkowicie poza zakres tej relacji lub dotyczy innych klientów) (tak: A. Urbańczyk, 9.4. Pojęcie reklamacji w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym [w:] Nowe zasady dystrybucji ubezpieczeń. Zagadnienia prawne [red.] J. Pokrzywniak, Warszawa 2018., LEX). Reklamacją jest każde wystąpienie, w którym klient wyraża swoje zastrzeżenia co do niewłaściwej jego zdaniem jakości usługi. Jak wskazuje J. Szelaąg *Z reklamacją będziemy zatem mieli do czynienia zawsze wtedy, gdy można będzie mówić o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu przez bank zobowiązania wynikającego z umowy istniejącej między nim a klientem (art. 471 i n. k.c.). Reklamacjami nie są natomiast wystąpienia, które nie wiążą się z konkretną relacją umowną między daną instytucją a jej wskazanym klientem. (J. Szelaąg, Istota reklamacji w sektorze usług bankowych, ABC, Lex). Do zaklasyfikowania danego pisma lub wystąpienia jako reklamacji wystarczające jest więc istnienie jakiegokolwiek więzi prawnej z klientem, oraz subiektywne niezadowolenie klienta: Warto też podkreślić, że dla potraktowania danego wystąpienia jako reklamacji nie ma znaczenia, czy jest ono obiektywnie słuszne i uzasadnione. Istotne jest wyłącznie to, że jego autor ma własne, subiektywne poczucie niewłaściwego potraktowania (...), naruszenia swojej umowy czy też pokrzywdzenia w inny sposób. Już sama ta okoliczność powinna wystarczyć, aby przedmiotowe zgłoszenie zakwalifikowane zostało jako reklamacja i zasługiwało na rozpatrzenie w odpowiednim trybie, choćby już w pobieżnej ocenie jego adresata nie było zasadne, a nawet jeśli na koniec okazałoby się, że od samego początku nie było żadnego powodu do zgłoszenia obiekcji (J. Szelaąg, op. Cit.).**

Nawiązując do argumentu Strony związanej z zarzutem naruszenia art. 9 ustawy o Rzeczniku Finansowym *Ubezpieczyciel kwestionuje, aby naruszył art. 9 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej poprzez nienależyte sporządzenie odpowiedzi na reklamację.*

W sporządzonej odpowiedzi Ubezpieczyciel wskazał uzasadnienie faktyczne i prawne, stanowisko podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi jak również pouczone o uprawnieniu do dochodzenia swych praw na drodze sądowej, wraz ze wskazaniem podmiotu, który winien zostać pozwany Rzecznik Finansowy wskazuje, iż w odpowiedzi na reklamację podmiot rynku finansowego powinien odnieść się do wszystkich faktów podnoszonych przez klienta oraz ustalonych przez siebie w toku procedury reklamacyjnej, a następnie poddać je ocenie w ramach konstruowania odpowiedzi. Strona powinna również przytoczyć odpowiednie przepisy prawa oraz zapisy umowy łączącej strony wraz z wyjaśnieniem sposobu ich interpretacji w odniesieniu do treści stanu faktycznego i prawnego oraz zarzutów podniesionych przez klienta w reklamacji. Uzasadnienie prawne nie powinno polegać tylko na „przepisaniu” stosownych przepisów, gdyż nie daje to możliwości oceny merytorycznej stanowiska podmiotu rynku finansowego oraz podjęcia świadomej i przemyślanej decyzji co do dalszych kroków przez klienta. Wydaje się, że słusznie wskazuje się w literaturze przedmiotu, iż poziom szczegółowości może różnić się w zależności od realiów konkretnej sprawy (G. Dybała, K. Szpyt [w:] B. Mrozowska-Bartkiewicz, A. Pązik, J. J. Szczerbowski, G. Dybała, K. Szpyt, Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Komentarz, Warszawa 2024, art. 9.)

Rzecznik Finansowy podkreśla, że wymienione w art. 9 informacje tj. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z jej treścią; wyczerpująca informacja zawierająca stanowisko podmiotu w sprawie zastrzeżeń zawartych w reklamacji, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy; imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego oraz określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z jej treścią zostanie zrealizowane, to informacje minimalne i brak któregośkolwiek elementu powoduje, że odpowiedź na reklamację została opracowana wadliwie.

Odnosząc się natomiast do podnoszonej przez Stronę kwestii prawidłowości pouczenia w przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta należy wskazać, że zgodnie z art. 10 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z

reklamacji klienta treść odpowiedzi, o której mowa w art. 5 ust. 1, powinna zawierać również pouczenie o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Z literalnego brzmienia przepisu wynika, iż podmiot rynku finansowego zobligowany jest do wskazania *in concreto* sądu, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wytoczyć powództwo. *Wskazanie* należy interpretować jako oznaczenie konkretnego desygnatu, a nie odwołanie do treści przepisów k.p.c. odnośnie właściwości miejscowej. Wykładnia językowa art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym prowadzi do wniosku, że intencją ustawodawcy było zobligowanie do przekazania konkretnych informacji na potrzeby możliwego procesu sądowego tj. danych pozwanego oraz nazwy i adresu konkretnie wskazanego sądu, do którego sprawę należy skierować. Pouczenie, o którym mowa w art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym jest w istocie tym samym pouczeniem, o którym mowa w art. 29 ust 5 Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 838 ze zm.). Art 29 ust 5 ww. ustawy posługuje się sformułowaniem odnośnie pouczenia *o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej*, co w sposób wyraźny odbiega od treści art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Redakcja art. 10 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym jest inna niż treść przepisów zobowiązujących do „pouczenia o treści” określonego przepisu (por. np.: art. 458[4] § 1 k.p.c., 694[3a] § 2 k.p.c., art. 275 § 2a k.p.k., art. 343 § 5a k.p.k., art. 387 § 1a k.p.k.). Ogólne przywołanie treści art. 27-30 k.p.c. i art. 10 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, bez ich konkretyzacji jest więc niewystarczające na potrzeby pouczenia, o którym stanowi art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Za nieprawidłowe pouczenie uznaje się także sytuację, w której przedstawione w decyzji pouczenie jest poprawne od strony formalnoprawnej, jednak niepełne i w rezultacie nie daje informacji o prawnej możliwości złożenia środka ochrony prawnej w ramach zgodnego z prawem trybu (por. Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz, [red.] prof. dr hab. Marek Wierzbowski, prof. dr hab. Aleksandra Wiktorowska, komentarz do art. 112 kpa, n.b. 2, Legalis). *Ochrona procesowa gwarantowana stronie komentowanym przepisem obejmuje także przypadki, w których pouczenie zawarte w decyzji jest niepełne, niejasne albo zostało*

sformułowane w sposób ogólnikowy (Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz, dr Robert Kędziora, komentarz do art. 112 kpa. Nb 2, Legalis).

Interpretację zaprezentowaną przez Rzecznika Finansowego potwierdza również historia prac nad ustawą o Rzeczniku Finansowym. Projekt ustawy w pierwotnej wersji zawierał wyłącznie pouczenie o *możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego* – a więc odpowiadające obecnie obowiązującemu obowiązkowi, o którym mowa w art. 29 ust. 5 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej i art. 16 ust 3 obowiązujące do 1 stycznia 2016 r. ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej. Wersja odpowiadająca dzisiejszej jest wynikiem uwag do projektu ustawy zgłoszonych przez Rzecznika Ubezpieczonych, który wskazywał na konieczność wskazania konkretnego podmiotu i sądu właściwego do rozpoznania sprawy, głównie w kontekście działalności oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń nie posiadających zdolności sądowej, często błędnie wskazywanych jako strona pozwana, z ujemnymi dla powoda skutkami procesowymi. Podkreślić należy, że z dwóch stron stosunku zobowiązaniowego to ubezpieczyciel jest podmiotem prowadzącym działalność w zakresie ubezpieczeń o charakterze profesjonalnym i zawodowym i zajmuje się likwidacją szkód i uczestnictwem w postępowaniach sądowych w sposób masowy. Trudno więc przyjąć, by ubezpieczyciel mając wiedzę odnośnie osób występujących z roszczeniem i żądanych kwot pochodzącą z akt szkody miał większą trudność w ustaleniu sądu właściwego dla rozpoznawanej sprawy niż sam ubezpieczony, uprawniony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, który profesjonalistą w większości wypadków nie jest. Wskazać należy, że Strona nie wskazała nawet *in concreto* sądu właściwego ze względu na swoją siedzibę, co może uczynić bez żadnych trudności. Z prezentowanym stanowiskiem przez Rzecznika Finansowego zgodził się również Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie (w przywołanym już wyroku z dnia 31 stycznia 2023 r. sygn. akt VI SA/Wa 2798/22). Sąd ten zwrócił uwagę, że *prawidłowe pouczenie powinno odpowiadać warunkom stawianym przez ustawodawcę i zawierać wskazanie klientowi możliwości złożenia powództwa do sądu powszechnego. Jednocześnie podmiot rynku finansowego musi wyraźnie określić jaki podmiot powinien być pozywany w sprawie, a także wskazać właściwość sądu. Należy również podkreślić, że pouczenie powinno być sformułowane w sposób przejrzysty, zrozumiały i*

niebudzący wątpliwości. Ma to bowiem istotne znaczenie dla ochrony praw procesowych strony w postępowaniu sądowym. Z tego względu należy uznać, że wypełnieniem normy wskazanej w ww. przepisie będzie podanie konkretnego sądu rejonowego właściwego do rozpoznania sprawy.

Zastosowanego przez Stronę pouczenia nie sposób więc uznać za odpowiadające treści art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym, mimo że jest ono formalnie poprawne.

Dalszy etap postępowania administracyjnego

Postanowieniem z dnia 6 czerwca 2025 r. (data doręczenia pisma Stronie 17 czerwca 2025 r.) Rzecznik Finansowy na podstawie art. 123 w zw. z art. 62 k.p.a. z urzędu połączył postępowania administracyjne o sygnaturach DSP-WKS.5610.26.2025; DSP-WKS.5610.68.2025; DSP-WKS.5610.110.2025; DSP-WKS.5610.159.2025; DSP-WKS.5610.182.2025; DSP-WKS.5610.241.2025; DSP-WKS.5610.249.2025; DSP-WKS.5610.253.2025; DSP-WKS.5610.983.2024; DSP-WKS.5610.1110.2024; DSP-WKS.5610.1114.2024; DSP-WKS.5610.1240.2024; DSP-WKS.5610.1256.2025; DSP-WKS.5610.1286.2024. Postępowanie otrzymało sygnaturę DSP- WKS.5610.288.2025.

Dowód:

— Pismo Rzecznika Finansowego z dnia 6 czerwca 2025 r., sygn. DSP-WKS.5610.288.2025 (data doręczenia pisma Stronie dnia 17 czerwca 2025 r.).

Pismem z dnia 25 czerwca 2025 r. (data doręczenia pisma Stronie: 2 lipca 2025 r.) Rzecznik Finansowy działając na podstawie art. 64 § 2 k.p.a., w związku ze złożonymi przez Stronę wyjaśnieniami z dnia 6 czerwca 2025 r., wezwał do usunięcia braku w postaci oryginału lub poświadczonej za zgodność kopii do działania w imieniu Joint-Stock Company DallBogg: Life & Health AD pełnomocniczki Strony w przedmiotowym postępowaniu.

Pełnomocniczka Strony pismem z dnia 3 lipca 2025 r. (data wpływu do Biura Rzecznika Finansowego: 8 lipca 2025 r.) przedłożyła odpis pełnomocnictwa z dnia 5 maja 2025 r.

Dowody:

- Pismo Rzecznika Finansowego z dnia 25 czerwca 2025 r.,
- Pismo pełnomocniczki Strony z dnia 3 lipca 2025 r.

Pismem z dnia 9 lipca 2025 r. (data doręczenia pisma pełnomocniczce Strony: 10 lipca 2025 r.) Rzecznik Finansowy poinformował Spółkę, że zgodnie z art. 10 § 1 k.p.a., Strona ma prawo do czynnego udziału w każdym stadium postępowania, a przed wydaniem decyzji ma możliwość wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów oraz zgłoszonych żądań.

Dowód:

- Zawiadomienie Rzecznika Finansowego z dnia 9 lipca 2025 r.,

Podstawy prawne i ocena zgromadzonego materiału dowodowego

Rzecznik Finansowy, dokonując analizy materiału dowodowego zgodnie z dyspozycją normy art. 7 w zw. z art. 77 § 1 i art. 81 k.p.a., uznał za wiarygodne wszystkie wskazane powyżej dowody. Oceniał również, iż zebrany materiał pozwala na całościowe ustalenie okoliczności faktycznych w ramach przedmiotowej sprawy i ich ocenę.

Mając na uwadze powyższe okoliczności faktyczne, Rzecznik Finansowy zważył, co następuje.

Materialnoprawną podstawę rozstrzygnięcia przyjętą w rozpatrywanej sprawie stanowią art. 32 ust. 1 i 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Zgodnie z art. 32 ust. 1 Ustawy *na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązki nałożone w art. 4, art. 6-10, art. 30 i art. 31, Rzecznik może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 1 000 000 zł.*

Formalnoprawną podstawę rozstrzygnięcia niniejszej sprawy w drodze administracyjnej stanowią art. 104 § 1 i 2 oraz art. 107 § 1 i 3 k.p.a. W świetle art. 104 § 1 k.p.a. *organ administracji publicznej załatwia sprawę przez wydanie decyzji, chyba że przepisy kodeksu stanowią inaczej.* Natomiast w myśl art. 104 § 2 k.p.a. *decyzje rozstrzygają sprawę co do jej istoty w całości lub w części albo w inny sposób kończą sprawę w danej instancji.*

Rzecznik Finansowy w toku postępowania podjął w sprawie wszelkie czynności niezbędne do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego oraz do załatwienia sprawy, wyczerpująco zbierając i rozpatrując cały materiał dowodowy, jak też oceniając na podstawie całokształtu tego materiału, czy dana okoliczność została udowodniona.

Zgodnie z art. 6 ustawy o Rzeczniku finansowy odpowiedzi, o której mowa w art. 5 ust. 1, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

Natomiast zgodnie z art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w art. 6, podmiot rynku finansowego w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;*
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;*
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.*

Zgodnie z art. 9 ustawy o Rzeczniku Finansowym, odpowiedź na reklamację klienta powinna zawierać w szczególności:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;*
- 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;*
- 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;*

- 4) *określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.*

Zgodnie z art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi, o której mowa w art. 5 ust. 1, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- 1) *odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;*
- 2) *skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość;*
- 3) *wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;*
- 4) *wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.*

Należy podkreślić, iż Spółka jako profesjonalista prowadzący działalność w formie spółki akcyjnej stosuje przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w związku z czym powinna organizować działalność w sposób umożliwiający wykonywanie nałożonych przez nią obowiązków ustawowych, jak również prowadzić swoją działalność przy zachowaniu wyższego niż przeciętny standardu staranności. Rzecznik Finansowy również podkreśla, iż *podmiot, zatrudniający wykwalifikowane kadry, nie może naruszenia obowiązku uzasadniać względami organizacyjnymi* (wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego z dnia 20 grudnia 2022 roku w sprawie o sygnaturze akt I SA/Wa 1860/22).

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest reprezentowanie interesów klientów wobec podmiotów rynku finansowego. W uzasadnieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym wskazano na kontekst *podniesienia poziomu ochrony klientów instytucji finansowych poprzez ustanowienie stosownej procedury rozpatrywania reklamacji oraz powołanie instytucji*

Rzecznika Finansowego. Na podmioty rynku finansowego nałożone zostaną określone obowiązki w zakresie rozpatrywania reklamacji, a dodatkowo zostanie powołana instytucja działająca na rzecz klientów instytucji finansowych, mogąca podejmować działania w sprawach indywidualnych. W efekcie powinno dojść do niwelowania asymetrii pomiędzy pozycją podmiotu profesjonalnego a jego klienta, w szczególności, kiedy ma on status konsumenta. Powyższe podkreśla rangę organu jakim jest Rzecznik Finansowy i wpływ jego działań na ochronę klientów podmiotów rynku finansowego.

Jak wskazuje się w doktrynie instytucja odpowiedzi na reklamację, jak należy przypuszczać, stanowić ma instrument gwarancyjny, zabezpieczający należycie interesy klienta, który sformułował skuteczną reklamację, rozumianą jako umotywowane roszczenie powiązane z konkretną usługą świadczoną na jego rzecz. W interesie klienta z pewnością leży jak najszybsze otrzymanie odpowiedzi na wywiedzioną reklamację, dzięki czemu możliwe będzie rozważenie potrzeby kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego, względnie – do postępowania interwencyjnego lub pozasądowego prowadzonego przez Rzecznika Finansowego, jak też do innego postępowania, będącego formą polubownego rozwiązania sporu. Za cel ustawy reklamacyjnej należy uznać więc dyscyplinowanie podmiotów rynku finansowego do wyrażania jednoznacznego stanowiska odnośnie do zgłoszonych przez klienta żądań w rozsądnym terminie (D. M. Marko, Obowiązek udzielenia odpowiedzi na reklamację przez podmioty rynku finansowego i jego cywilnoprawne skutki, PS 2018, nr 11-12, s. 103-117).

Należy wskazać, iż ustawa o Rzeczniku Finansowym wprowadza z jednej strony prawo do złożenia reklamacji przez klienta, a z drugiej – obowiązek jej rozpatrzenia przez podmiot rynku finansowego w określonym terminie (art. 5 w zw. z art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym). Zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym, po złożeniu przez klienta reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 1, podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi na piśmie. Odpowiedź taka powinna być udzielona w terminie 30 dni (art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym), chyba, że dany przypadek jest szczególnie skomplikowany i nie jest możliwe rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku, zgodnie z art. 7 ustawy o

Rzeczniku Finansowym w terminie wynikającym z art. 6 ustawy tj. w terminie 30 dni podmiot rynku finansowego w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją zobowiązany jest wyjaśnić przyczynę opóźnienia; wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy; określić przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Zaznaczenia wymaga, iż zgodnie z ugruntowanym orzecnictwem w tym zakresie *art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym pozostaje w bezpośrednim związku treściowym z poprzedzającym go art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym co oznacza, że w każdej ze spraw, w której podmiot rynku finansowego nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie określonym w art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym, powinien, zastosować art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym i przedłużyć termin do udzielenia odpowiedzi na przedmiotową reklamację klienta (nawet wówczas gdy początkowo uznawał daną sprawę za nieskomplikowaną w sytuacji gdy w ciągu 30 dni jej nie rozpoznał), po uprzednim poinformowaniu klienta o opóźnieniu i jego przyczynach, jak również wskazaniu okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określeniu przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, **który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji** (wyrok WSA w Warszawie z dnia 20 grudnia 2022 roku, sygn. akt I SA/Wa 1860/22, wyrok WSA w Warszawie z dnia 31 stycznia 2023 roku w sprawie o sygnaturze akt VI SA/Wa 2798/22). W przedmiotowym stanie faktycznym podmiot nie dochował terminu wyznaczonego dyspozycją art. 6 jak również nie zastosował art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację.*

Warto w tym miejscu zaznaczyć, iż przestrzeganie terminów wskazanych w art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym jest obowiązkiem podmiotów rynku finansowego, ponieważ realizuje podstawowe cele wskazane w uzasadnieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym – poprzez jednoznaczne ustawowe wskazanie trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego reklamacji klientów, w ramach procedur skargowych. Zgodnie bowiem z uzasadnieniem projektu ustawy o Rzeczniku Finansowym *celem ustawy jest podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych poprzez*

*jednoznaczne przesądzenie ustawowe trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego składanych przez ich klientów reklamacji w ramach procedur skargowych. Projekt przewiduje ponadto powołanie instytucji Rzecznika Finansowego, którego celem będzie działanie na rzecz ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. W obecnym stanie prawnym w szeregu ustaw sektorowych, tworzących szkielet prawny rynku finansowego, brakuje unormowań sankcjonujących procedury reklamacyjne i narzucających na podmioty rynku finansowego obowiązek kontaktu z klientem wnoszącym reklamację. W efekcie braku takich unormowań, przedstawionych *expressis verbis* w przepisach i obejmujących rynek finansowy, wytworzył się stan zupełnej dowolności w kwestii terminów i zasad ustosunkowywania się do skarg/wniosków klientów w procedurze reklamacyjnej.*

Rzecznik Finansowy wskazuje, iż Spółka dopuściła się naruszenia art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym, nie dochowując terminu 30 dni na udzielenie odpowiedzi na reklamację klientów, co miało miejsce w dwunastu odrębnych postępowaniach likwidacyjnych, z których większość charakteryzowała się wręcz rażącym opóźnieniem. W dwóch sprawach Spółka w ogóle zaniechała odpowiedzi na reklamację pozostawiając Klienta bez informacji o ponownej decyzji w jego sprawie.

Zaniechanie terminowej odpowiedzi podważa zasadę zaufania klientów do rynku finansowego i niweczy funkcję reklamacji jako szybkiego, wewnętrznego środka ochrony praw klienta. Tego rodzaju naruszenie pozbawia klienta informacji niezbędnych do oceny zasadności roszczenia oraz decyzji o dalszym dochodzeniu swoich praw. Argumentacja Strony, sprowadzająca się do uzasadniania opóźnień oczekiwaniem na dodatkowe dokumenty lub rzekomą niejasnością reklamacji, nie znajduje podstawy w przepisach, ponieważ obowiązek udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni istnieje niezależnie od tego, czy stanowisko klienta zostało przez podmiot uznane za *konkretne*. Profesjonalny charakter działalności Spółki wyklucza możliwość usprawiedliwiania tego typu opóźnień względami organizacyjnymi.

W sprawach, w których Spółka nie była w stanie udzielić odpowiedzi w terminie wynikającym z art. 6 Ustawy, nie zastosowała przewidzianej w art. 7 Ustawy procedury

zawiadomienia klienta o przyczynach opóźnienia, koniecznych okolicznościach do wyjaśnienia oraz przewidywanym nowym terminie odpowiedzi (nieprzekraczającym 60 dni). Przepis ten nie jest fakultatywny a jego zastosowanie stanowi obowiązek każdego podmiotu rynku finansowego w przypadku przekroczenia terminu podstawowego. Brak takiej informacji prowadzi do stanu niepewności prawnej Klienta, który nie ma wiedzy o statusie swojego zgłoszenia, a także może skutkować iluzorycznością przysługujących mu uprawnień. Ustawodawca celowo skonstruował art. 7 jako środek zabezpieczający interes konsumenta w sprawach „szczególnie skomplikowanych”, jednak warunkiem jego zastosowania jest uprzednie poinformowanie klienta w sposób wymagany tym przepisem. Zaniechanie to, powtarzające się dwunastokrotnie w sprawach badanych przez Rzecznika Finansowego, jednoznacznie narusza zasady przejrzystości i transparentności relacji między klientem a podmiotem rynku finansowego.

Spółka naruszyła art. 9 ustawy o Rzeczniku Finansowym, sporządzając odpowiedzi na reklamacje w sposób niepełny i niezgodny z wymogami ustawowymi. W wielu przypadkach odpowiedzi ograniczały się do ogólnikowego stwierdzenia podstawy prawnej decyzji i dalece lakonicznego odniesienia do „analizy stanu faktycznego” bez przedstawienia szczegółowego uzasadnienia faktycznego oraz prawnego, co uniemożliwiało klientom dokonanie realnej oceny zasadności stanowiska ubezpieczyciela. Brak było wskazania podstaw prawnych umowy, które miałyby zastosowanie, jak również danych osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem stanowiska służbowego. Odpowiedzi te nie realizowały funkcji informacyjnej i gwarancyjnej, do jakiej zostały przewidziane przez ustawodawcę. Przytoczenie przepisów aktu prawnego nie wystarcza, jeśli brak jest logicznego powiązania pomiędzy stanem faktycznym, a oceną prawną. Odpowiedź na reklamację nie może sprowadzać się do powtórzenia decyzji likwidacyjnej, musi przedstawiać stanowisko podmiotu w sposób umożliwiający klientowi weryfikację przesłanek odmowy lub przyjęcia odpowiedzialności. Tego rodzaju naruszenie godzi bezpośrednio w prawo klienta do szerszej informacji i świadomego dochodzenia roszczeń.

Spółka naruszyła art. 10 Ustawy, nie zawierając w treści odpowiedzi na reklamacje pouczeń wymaganych w przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta. Dotyczy to w szczególności

braku informacji o możliwości wystąpienia do sądu powszechnego ze wskazaniem sądu miejscowo właściwego, jak również braku pouczenia o możliwości zwrócenia się do Rzecznika Finansowego czy skorzystania z mediacyjnych procedur pozasądowych. Obowiązek ten nie ma charakteru instrukcyjnego a jego celem jest zapewnienie Klientowi realnego dostępu do dalszych środków ochrony prawnej. Pouczenie nie może mieć charakteru ogólnikowego ani odsyłającego do przepisów – musi wskazywać konkretny sąd, nazwę pozwanego oraz dostępne mechanizmy sporu. Brak takiego pouczenia prowadzi do niepełnej ochrony prawnej Klienta i może skutkować jego dezorientacją oraz opóźnieniami w dochodzeniu roszczeń. Tego rodzaju naruszenia, ujawnione w analizowanych przypadkach, potwierdzają, że Spółka nie wdrożyła procedur zapewniających minimalny standard ich zgodności z przepisami ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Zgromadzony w toku postępowania materiał dowodowy jednoznacznie wskazuje, iż Spółka dopuściła się licznych, powtarzalnych i istotnych naruszeń obowiązków ustawowych wynikających z art. 6, art. 7, art. 9 oraz art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Naruszenia te, polegające m.in. na rażącym przekraczaniu ustawowych terminów na udzielenie odpowiedzi na reklamację, braku spełnienia obowiązku informacyjnego względem klienta w przypadkach opóźnienia, jak również udzielaniu odpowiedzi niespełniających minimalnych wymogów formalnych i prawnych, mają charakter systemowy oraz godzą w podstawowe standardy ochrony Klienta na rynku finansowym. Tego rodzaju zaniechania prowadzą do faktycznego pozbawienia Klientów możliwości skorzystania z przysługujących im środków ochrony prawnej, w szczególności w postaci skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego lub pozasądowego, co narusza nie tylko ich interesy indywidualne, ale również zaufanie do instytucji rynku finansowego jako całości. Tym samym działania Spółki należy ocenić jako dalece sprzeczne z *ratio legis* ustawy reklamacyjnej, której celem jest przeciwdziałanie asymetrii informacyjnej i proceduralnej pomiędzy profesjonalnym podmiotem rynku finansowego a jego Klientem, często działającym bez wsparcia prawnego. Mając na uwadze powyższe, naruszenia popełnione przez Spółkę nie mogą być uznane za incydentalne lub usprawiedliwione, lecz stanowią przejaw rażącego uchybienia standardom wymaganym od profesjonalnego uczestnika rynku finansowego.

Rzecznik Finansowy podkreśla, iż charakter tych naruszeń wskazuje na ich systemowy wymiar oraz brak wdrożenia jakichkolwiek skutecznych mechanizmów wewnętrznych zapewniających zgodność z przepisami prawa. Naruszenia te nie miały charakteru incydentalnego a ujawnione nieprawidłowości występowały w szeregu niezależnych spraw, w ramach różnych postępowań likwidacyjnych, co potwierdza trwałość i uporczywość naruszeń.

Działania te skutkowały realnym ograniczeniem możliwości skorzystania przez Klientów z przysługujących im praw, w tym z prawa do rzetelnej informacji, prawa do uzyskania terminowej odpowiedzi, prawa do pouczenia o dostępnych środkach prawnych oraz prawa do rozpoznania reklamacji w sposób merytoryczny i adekwatny do okoliczności danej sprawy. Spółka, będąc profesjonalnym uczestnikiem rynku finansowego, nie tylko nie wywiązała się z ustawowych obowiązków w zakresie terminowości i treści odpowiedzi na reklamację, lecz również nie dostosowała udzielanych odpowiedzi do konkretnego stanu faktycznego w poszczególnych postępowaniach likwidacyjnych, czym rażąco naruszyła zasadę indywidualnego traktowania sprawy każdego Klienta. Tego rodzaju działanie godziło w sposób bezpośredni w interes Klientów, pozbawiając ich rzeczywistego i zindywidualizowanego kontaktu z ubezpieczycielem.

Zebrane w toku postępowania dowody pozwoliły na ustalenie, że Spółka swoim zachowaniem naruszyła obowiązki przewidziane w art. 6, art. 7, art. 9 i art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Materiał dowodowy pozwala również na ustalenie wszystkich niezbędnych okoliczności koniecznych do nałożenia kary na podmiot. Mając na uwadze powyższe Rzecznik w przedmiotowej sprawie skorzystał ze swojego uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na podmiot rynku finansowego.

Wysokość administracyjnej kary pieniężnej

Zgodnie z art. 32 ust. 2 u.r.r. przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej, uwzględnia się stopień naruszenia przepisów, okoliczności tego naruszenia oraz możliwości finansowe podmiotu, który dokonał naruszenia.

Jak wskazuje się w literaturze istnieją wątpliwości, czy w przypadku regulowania przesłanek odpowiedzialności w przepisach odrębnych w tym zakresie znajdą zastosowanie przepisy działu IVA k.p.a. [por. B. Wyżykowski, *Kompetencja Rzecznika Finansowego do nakładania kar pieniężnych na podmioty rynku finansowego*, „*Studia Prawa Publicznego*” 2018/3(23), s. 101 i n.]. „(...) przepis może mieć zastosowanie w całości, gdy przepisy szczególne nie określają żadnych dyrektyw wymiaru administracyjnej kary pieniężnej. Może również nie mieć zastosowania, gdy przepisy szczególne przewidują okoliczności, jakie należy brać pod rozwagę przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej.” [Jaśkowska Małgorzata, Wilbrandt-Gotowicz Martyna, Wróbel Andrzej, *Komentarz aktualizowany do Kodeksu postępowania administracyjnego*].

Należy jednak zauważyć, że ze względu na ogólną redakcję art. 32 ust. 2 dyrektywy wymiaru dyrektywy wymiaru kary wskazane w art. 189d k.p.a. mogą znaleźć zastosowanie (choć nie w pełnym zakresie) jednakże w ramach uregulowań ustawy o Rzeczniku Finansowym nie mają one zastosowania.

Z jednej strony zakres możliwości kształtowania kary w oparciu o obiektywne i zasadne przesłanki jest znacząco zawężony do przesłanek wskazanych w art. 32 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym, z drugiej strony zaś jest znacząco uproszczony.

Ustawodawca pozostawił Rzecznikowi Finansowemu jako organowi swobodę w zakresie zarówno uznaniowości zastosowania sankcji, jak również skali jej dolegliwości dla podmiotu rynku finansowego. Wobec tego, niezbędne jest uwzględnienie kryteriów miarkowania kary, aby sankcja stała się proporcjonalna do stwierdzonego naruszenia prawa, jego negatywnych skutków oraz wypełniała prawidłowo funkcje prewencyjne i represyjne.

Wskazać należy również, że przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej w toku danego postępowania administracyjnego, Rzecznik w pierwszej kolejności bierze pod uwagę charakter oraz typ naruszenia przepisów ustawy o Rzeczniku Finansowym, których w konkretnym stanie finansowym dopuścił się podmiot rynku finansowego. Rzecznik Finansowy uwzględnia również skutki, jakie naruszenie to wywołało lub mogło wywołać w odniesieniu do interesów klienta podmiotu rynku finansowego, jak również do całego rynku finansowego.

Rzecznik Finansowy jednocześnie dokonuje analizy liczby naruszonych obowiązków, rozmiaru dokonanych naruszeń, jak również okresu trwania naruszeń prawa przez podmiot rynku finansowego. Z tego powodu należy uznać, że każda z poszczególnych spraw oceniana jest przez Rzecznika indywidualnie, w oderwaniu od innych spraw prowadzonych wcześniej lub równolegle przez Rzecznika Finansowego. Dla oceny naruszeń dokonanych przez podmiot rynku finansowego nieistotne pozostają, wobec tego ustalenia oraz wymiar kary określone przez Rzecznika Finansowego w odrębnym postępowaniu administracyjnym.

W świetle przesłanek wskazanych w art. 32 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym, przy ocenie stopnia naruszenia przepisów przez podmiot rynku finansowego, Rzecznik Finansowy uwzględnia w szczególności: rozmiar naruszenia, okres jego trwania, wpływ naruszenia na sytuację klientów, w tym ich interesy ekonomiczne, a także jego wpływ na funkcjonowanie rynku finansowego. Z tego powodu ustawa o Rzeczniku Finansowym w kontekście kompetencji Rzecznika Finansowego, realizuje bardzo istotny cel, jakim jest podwyższanie jakości świadczenia usług finansowych dla klientów podmiotów rynku finansowego. Strona niewątpliwie naruszyła przepisy ustawy o Rzeczniku Finansowym, a stopień ich naruszenia z pewnością był znacznie wyższy niż znikomy.

Odnosząc się do drugiego kryterium wskazanego w treści art. 32 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym, tj. okoliczności naruszenia przepisów przez podmiot rynku finansowego, przy ocenie wskazanych okoliczności należy rozważyć cały stan faktyczny, w tym zaistnienie bądź brak obiektywnych, niezależnych od podmiotu okoliczności wpływających na działania lub zaniechania podmiotu, fakt podjęcia lub niepodjęcia działań przez podmiot mających na celu wyeliminowanie powstawania naruszeń w przyszłości. Niezbędne jest uwzględnienie zarówno okoliczności o charakterze łagodzącym, jak i obciążających Stronę. Organ rozpatrując niniejszą sprawę nie dopatrył się żadnych okoliczności łagodzących. Podnoszone przez Stronę, w toku postępowania okoliczności natury organizacyjnej nie mogą zostać uznane za okoliczności, które w jakikolwiek sposób mogą umniejszać odpowiedzialność podmiotu za naruszenia. Należy przy tym podkreślić, iż Spółka jako profesjonalista prowadząca działalność w formie spółki akcyjnej zna przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w związku z czym powinna organizować działalność w

sposób umożliwiający wykonywanie nałożonych przez nią obowiązków ustawowych, jak również prowadzić swoją działalność przy zachowaniu wyższego niż przeciętny standardu staranności czego w okolicznościach niniejszej sprawy nie uczyniła uchybiając obowiązkom ustawowym.

W zakresie możliwości finansowych Strony, Rzecznik Finansowy, na podstawie przedłożonego przez Spółkę rocznego sprawozdania finansowego sporządzonego wg stanu na dzień 31 grudnia 2024 r., dalej zwanego bilansem całorocznym za 2024 r., ustalił, że:

- kapitał własny Spółki wg bilansu całorocznego za 2024 r. wyniósł 102 976 366,00 PLN (tj. 47 114 000 BGN według kursu NBP 1 BGN = 2,1847 PLN z dnia 31 grudnia 2024 r.);
- zysk netto osiągnięty przez Stronę wg bilansu całorocznego za 2024 r. wyniósł 16 647 629,30 PLN (tj. 7 619 000 BGN według kursu NBP 1 BGN = 2,1847 PLN z dnia 31 grudnia 2024 r.);
- wskaźnik płynności bieżącej, liczony jako stosunek aktywów obrotowych do zobowiązań krótkoterminowych, wyniósł 0,93, co oznacza, że Spółka nie posiada pełnego pokrycia zobowiązań krótkoterminowych aktywami obrotowymi, jednak nadal wykazuje operacyjną zdolność do regulowania bieżących zobowiązań;
- wg sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Spółki, sporządzonego wg stanu na dzień 31 grudnia 2024 r.:
 - kapitałowy wymóg wypłacalności (SCR) wyniósł 293 768 391,00 PLN (tj. 134 481 000 BGN według kursu NBP 1 BGN = 2,1847 PLN z dnia 31 grudnia 2024 r.), a stopień jego pokrycia wyniósł 115,24%;
 - minimalny wymóg kapitałowy (MCR) wyniósł 112 581 099,00 PLN (tj. 51 519 000 BGN według kursu NBP 1 BGN = 2,1847 PLN z dnia 31 grudnia 2024 r.), a stopień jego pokrycia wyniósł 300,82%;

Rzecznik Finansowy wziął również pod uwagę wartość środków pieniężnych posiadanych przez Spółkę na koniec 2024 r., która wyniosła 129 719 992,00 PLN (tj. 59 360 000 BGN

według kursu NBP 1 BGN = 2,1847 PLN z dnia 31 grudnia 2024 r.), oraz ogólną wartość aktywów obrotowych w wysokości 1 218 761 022,00 PLN (tj. 557 743 000 BGN według kursu NBP 1 BGN = 2,1847 PLN z dnia 31 grudnia 2024 r.).

Wysokość nałożonej kary pieniężnej w wysokości 600 000,00 PLN nie jest wysoka, gdyż stanowi jedynie:

- 0,58 % kapitałów własnych posiadanych przez Stronę na koniec 2024 r.,
- 3,60 % zysku netto osiągniętego przez Spółkę w 2024 r.

W świetle powyższego, mając również na uwadze wartości SCR i MCR, należy stwierdzić, że kara pieniężna w wysokości 600 000,00 PLN nie spowoduje zagrożenia wypłacalności Spółki.

Biorąc pod uwagę powyższe Rzecznik Finansowy stwierdził, że kara pieniężna w wysokości 600 000 zł (słownie: sześćset tysięcy złotych), w sposób istotny nie ingeruje w możliwości finansowe Spółki. Wskazać również należy, że kara ta nie powoduje dla Spółki trudności, które mogłyby zaważyć na jej działalności bądź spowodować inne trudności w działalności.

Wymierzając karę pieniężną w wysokości 600 000 zł, Rzecznik Finansowy kierował się przesłankami wynikającymi z art. 32 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym, uwzględniając w szczególności: charakter i wagę naruszeń, ich powtarzalność oraz długotrwałość, stopień winy Spółki, wpływ naruszeń na interes konsumentów oraz na interes publiczny, a także potrzebę zapewnienia skuteczności, prewencji i proporcjonalności stosowanego środka administracyjnego.

Ustalono, że naruszenia przepisów ustawy miały charakter ciągły, powtarzalny i systemowy, co oznacza, że stanowiły element utrwalonej praktyki działania Spółki, a nie jednostkowy błąd czy incydentalne niedopatrzenie. Stwierdzone uchybienia występowały w szeregu niezależnych postępowaniach likwidacyjnych i dotyczyły każdorazowo kilku przepisów ustawy. W szczególności odnotowano rażące przekroczenia ustawowego terminu 30 dni na udzielenie odpowiedzi, sięgające ponad rocznego okresu (trzynastu miesięcy), brak

realizacji obowiązku informacyjnego w przypadku opóźnienia, udzielanie odpowiedzi nieodnoszących się do stanu faktycznego sprawy i niespełniających ustawowych wymogów formalnych, a także niewypełnienie obowiązku pouczenia klientów o przysługujących im środkach prawnych, w tym o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej lub pozasądowej.

Na szczególne podkreślenie zasługuje okoliczność, iż odpowiedzi udzielane przez Spółkę miały charakter szablonowy, niedostosowany do indywidualnego stanu faktycznego w danej sprawie, co naruszało zasadę rzetelności i transparentności komunikacji z klientem. Spółka, działając jako profesjonalny podmiot rynku finansowego, była zobowiązana do zapewnienia należytej staranności i indywidualnej analizy każdego przypadku, tymczasem w analizowanych sprawach tego elementarnego standardu konsekwentnie nie dochowywała. Klienci byli *de facto* pozbawieni efektywnej ochrony, a ich reklamacje rozpoznawane były w sposób nieczytelny, bez wyjaśnienia podstaw odmowy i bez wskazania dalszych możliwych kroków prawnych.

Kolejną istotną okolicznością uzasadniającą wysokość kary był fakt, że postępowanie administracyjne prowadzone przez Rzecznika Finansowego zostało wszczęte w następstwie wcześniejszych, wielokrotnych działań interwencyjnych podejmowanych przez Biuro Rzecznika Finansowego. Mimo podejmowanych prób wyjaśnienia i wezwania do usunięcia naruszeń na etapie interwencji, Spółka nie zmodyfikowała swojej praktyki, co świadczy o jej całkowitej bierności oraz braku woli współpracy z organem. Taka postawa przemawia za koniecznością sięgnięcia po środek o charakterze dolegliwym i jednoznacznym w przekazie braku akceptacji dla takich praktyk.

Dodatkowo, wysokość kary została ustalona przy uwzględnieniu połączenia 14 odrębnych postępowań administracyjnych w jedno postępowanie zbiorcze, co miało wpływ na zakresienie skali stwierdzonych naruszeń oraz ocenę łącznego ciężaru gatunkowego sprawy. Każde z postępowań dotyczyło odrębnego przypadku naruszenia przepisów ustawy, ale wszystkie łączył tożsamy podmiot, podobny schemat działania oraz analogiczne uchybienia w zakresie przestrzegania obowiązków reklamacyjnych. Łączne potraktowanie spraw pozwoliło

na przejrzystą ocenę praktyki Spółki jako całości oraz wymierzenie jednej, skonsolidowanej kary administracyjnej, której wysokość odpowiada rzeczywistej skali naruszeń.

Raz jeszcze należy podkreślić, że charakter naruszeń stwierdzonych w ramach prowadzonego postępowania administracyjnego nosi cechy zorganizowanego i utrwalonego schematu działania, przybierającego postać *systemowego* podejścia do procesu likwidacji szkód. Przeprowadzona analiza materiału dowodowego wykazała, że Spółka w sposób powtarzalny i celowy posługiwała się wzorcami odpowiedzi kierowanych do klientów, bez odniesienia do indywidualnego stanu faktycznego, co potwierdza istnienie jednolitego modelu postępowania. Tego rodzaju praktyka, oparta na szablonowych działaniach, oderwanych od realiów danej sprawy, stanowi rażące naruszenie indywidualizacji postępowania reklamacyjnego, a także rzetelności, transparentności i dobrej wiary w relacjach z konsumentem. W ocenie Rzecznika Finansowego, opisanie działanie nosi znamiona celowego działania o charakterze instytucjonalnym, nakierowanego na minimalizowanie obowiązków informacyjnych oraz ograniczanie uprawnień przysługujących poszkodowanym. Spółka nie podjęła żadnych realnych działań naprawczych, kontynuując dotychczasową praktykę. Wobec powyższego należy uznać, że zebrane przypadki indywidualne nie stanowią incydentalnych uchybień, lecz tworzą spójną całość świadczącą o systemowym, uporczywym naruszaniu przepisów Ustawy. Taki stan rzeczy powinien wprost przekładać się na ocenę stopnia społecznej szkodliwości czynu oraz wysokość wymierzonej kary pieniężnej, nie tylko z uwagi na skalę i powtarzalność naruszeń, lecz również z uwagi na ich wpływ na interes klientów i konieczność zapewnienia realnej ochrony prawnej odbiorcom usług finansowych. W ocenie Rzecznika Finansowego kara pieniężna w wysokości 600 000 zł pozostaje więc środkiem proporcjonalnym, uzasadnionym i koniecznym, nie tylko dla zapewnienia skuteczności prawa, ale także dla ochrony interesu konsumentów i wzmocnienia standardów działania podmiotów rynku finansowego. Kara ta spełnia zarówno funkcję represyjną wobec Spółki, jak i prewencyjną wobec pozostałych uczestników rynku, wysyłając jednoznaczny sygnał dla całego rynku, że niedochowanie obowiązków ustawowych w zakresie rozpatrywania reklamacji nie może pozostać bez konsekwencji prawnych.

W przedmiotowej sprawie nie zachodzą podstawy faktyczne do zastosowania instytucji prawnych liberalizujących postępowanie organów administracji publicznej prowadzone w sprawie nałożenia administracyjnej kary pieniężnej (wskazanych w art. 189e – 189g k.p.a.). Do tych nowych instytucji prawnych zalicza się wyłączenie odpowiedzialności karno-administracyjnej, gdy zaistnienie deliktu administracyjnego jest skutkiem:

- działania siły wyższej (art. 189e k.p.a.),
- odstąpienia od nałożenia administracyjnej kary pieniężnej (art. 189f k.p.a.)
- oraz przedawnienia nałożenia administracyjnej kary pieniężnej – przedawnienie karalności (art. 189g k.p.a.).

Fakt uchybienia terminowi w udzieleniu odpowiedzi na reklamację nie był związany z działaniami siły wyższej, ale z niezachowaniem należytej staranności przez podmiot. Zgodnie z art. 189f § 1 pkt I k.p.a. organ administracji publicznej, w drodze decyzji, odstępuje od nałożenia administracyjnej kary pieniężnej i poprzestaje na pouczeniu, jeżeli waga naruszenia prawa jest znikoma, a strona zaprzestała naruszania prawa.

Wojewódzki Sąd Administracyjny w Gorzowie Wielkopolskim w wyroku z dnia 2 marca 2023 r. o sygn. II SA/Go 749/22, LEX nr 3506481 stwierdził, że *istotne znaczenie dla oceny wagi naruszenia prawa, o której mowa w art. 189f § 1 pkt 1 k.p.a., mają chronione prawem wartości i dobra, w odniesieniu do których rozważana jest skala ich naruszenia. Przy ocenie wystąpienia przesłanki znikomej wagi naruszenia (art. 189f § 1 pkt 1 k.p.a.) należy brać pod uwagę całokształt okoliczności danego przypadku, zarówno o charakterze przedmiotowym (np. skala naruszeń, skutki tych naruszeń), jak i podmiotowym (np. czy mamy do czynienia z czynem zawinionym, a jeżeli tak, to z jaką formą winy), przy czym decydujące znaczenie należy przyznać skutkom naruszenia dla dóbr chronionych przez daną dziedzinę prawa administracyjnego*. Takie okoliczności jednak nie miały miejsca w przedmiotowych czternastu postępowaniach administracyjnych. Ze zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego wynika, iż Strona postępowania naruszyła prawo wynikające z art. 6 i 7 a także z art. 9 oraz art. 10.

Należy wskazać, że dobrem chronionym przez przepis o charakterze sankcyjnym, jakim jest art. 32 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym, w zakresie wyznaczonym granicami niniejszej sprawy, jest zapewnienie klientowi możliwości terminowego i pełnego zapoznania się z treścią odpowiedzi na złożoną reklamację albo z informacją, o której mowa w art. 7 tej ustawy, przy czym pełność tej informacji powinna obejmować elementy wymagane na podstawie art. 9 i art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Nawet uznając, że naruszenie było wynikiem działania nieumyślnego, trudno stwierdzić, że skutki w obrębie dóbr chronionych przez art. 32 ustawy o Rzeczniku Finansowym uzasadniają uznanie naruszenia za *znikome* skoro odpowiedź na reklamację nie została udzielona, a Strona naruszyła kilka norm prawnych. Takie postępowanie podważa zaufanie klienta do regulacji prawnych mówiących o wykonywaniu zobowiązań zgodnie z przepisami prawa.

W ocenie Rzecznika Finansowego brak jest więc racjonalnych powodów do przyjęcia, by naruszenie prawa miało charakter *znikomy*, co przesądza o braku możliwości zastosowania art. 189f § 1 pkt 1 k.p.a.

Oznacza to, że w niniejszej sprawie nie została spełniona przewidziana przez art. 189f § 1 pkt 1 k.p.a. przesłanka odstąpienia od nałożenia administracyjnej kary pieniężnej.

Nie zaistniały również przesłanki umorzenia postępowania.

Nie nastąpiło również przedawnienie karalności.

Rzecznik Finansowy korzystając ze swojego uprawnienia jakim jest nałożenie administracyjnej kary pieniężnej, która w okolicznościach niniejszej sprawy musi spełnić swe cele represyjne i prewencyjne, szczegółowo rozważył wszystkie zebrane dowody i ustalone okoliczności. Biorąc pod uwagę powyższe należy uznać, że wymiar kary nie mógł być niższy aniżeli przewidziany przedmiotowym rozstrzygnięciem - nałożenie kary pieniężnej w wysokości określonej w decyzji jest zasadne i zgodne z przepisami prawa.

Pouczenie

1. Karę pieniężną należy przekazać na rachunek bankowy Rzecznika Finansowego o numerze: 84 1130 1017 0020 0706 6123 4727, w terminie 14 dni od dnia doręczenia niniejszej decyzji. W tytule przelewu należy wskazać sygnaturę postępowania administracyjnego, w którym wydano decyzję administracyjną.
2. Jeżeli kara nie zostanie uiszczona w terminie, zostanie wszczęte postępowanie egzekucyjne na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 132).
3. Strona niezadowolona z niniejszej decyzji administracyjnej zgodnie z art. 127 § 3 k.p.a. oraz art. 129 § 2 k.p.a. w związku z art. 32 ust. 5 ustawy o Rzeczniku Finansowym może w terminie 14 dni od dnia doręczenia niniejszej decyzji zwrócić się do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
4. Na podstawie art. 127a § 1 i § 2 k.p.a. w związku z art. 127 § 3 *in fine* k.p.a. w trakcie biegu terminu do wniesienia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy, Strona może zrzec się prawa do wniesienia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy wobec Rzecznika Finansowego, który wydał niniejszą decyzję. Z dniem doręczenia Rzecznikowi Finansowemu oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy, decyzja staje się ostateczna i prawomocna, a zgodnie z art. 130 § 4 k.p.a. podlegać będzie wykonaniu przed upływem terminu do wniesienia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy. Zgodnie z art. 16 § 1 k.p.a. decyzją ostateczną jest decyzja, od której nie służy wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy, a jej uchylenie lub zmiana, stwierdzenie nieważności oraz wznowienie postępowania może nastąpić tylko w przypadkach przewidzianych w k.p.a. lub ustawach szczególnych. Z kolei zgodnie z art. 16 § 3 k.p.a. decyzją prawomocną jest decyzja ostateczna, której nie można zaskarżyć do sądu administracyjnego.
5. Na podstawie art. 52 § 3, art. 53 § 1 oraz art. 54 § 1 w związku z art. 3 § 2 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. - Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (Dz. U. z 2024 r. poz. 935) Strona może wnieść skargę na niniejszą decyzję

administracyjną do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie, za pośrednictwem Rzecznika Finansowego, w terminie 30 dni od dnia doręczenia decyzji Stronie, bez skorzystania z prawa do zwrócenia się z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.

6. Od skargi na niniejszą decyzję administracyjną na podstawie § 1 pkt 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 16 grudnia 2003 r. w sprawie wysokości oraz szczegółowych zasad pobierania wpisu w postępowaniu przed sądami administracyjnymi (Dz. U. z 2021 r., poz. 535) jest pobierany wpis stosunkowy w wysokości 3% wartości przedmiotu zaskarżenia, nie mniej jednak niż 400 zł.

Rzecznik Finansowy

dr Michał Ziemiak

Załącznik:

Kopia aktu powołania dra. Michała Ziemiaka na funkcję Rzecznika Finansowego.

Otrzymują:

1. r.pr. Zuzanna Maria Chojnacka-Gołaszewska reprezentująca Joint-Stock Company DallBogg: Life & Health AD;
2. a/a.