



**Rzecznik
Finansowy**

dr Michał Ziemiak

Rzecznik Finansowy

RF.348.2025

Warszawa, dnia 6 listopada 2025 r.

Rzecznik Finansowy

ul. Nowogrodzka 47A

00-695 Warszawa

NIP: 5251566173

**Insurance 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:

Diodea Poland sp. z o.o.

KRS: 0000946968

NIP: 5272985969

ul. Chmielna 132/134; 00-805 Warszawa

Sygnatura sprawy: DUE-WOP.5610.385.2025

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

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 Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1109, z późn. 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, z późn. zm., dalej jako: „k.p.a.”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.385.2025 z udziałem podmiotu rynku finansowego Insurance Joint-Stock Company DallBogg: Life & Health AD z siedzibą w Sofii, Bułgaria (dalej: „Spółka” lub „Strona”) wpisanego 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, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000946968), Rzecznik Finansowy

nakłada na Spółkę karę pieniężną w wysokości 300 000 zł

(słownie: trzysta 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 (dalej również jako: „Rzecznik” lub „Organ”), na podstawie art. 61 § 1 i 4 k.p.a. w zw. z art. 32 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym, wszczął dziesięć postępowań administracyjnych o sygnaturach:

- 1) DSP-WKS.5610.287.2025 – w dniu 11 czerwca 2025 r.;

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/>

- 2) DSP-WKS.5610.286.2025 – dniu 6 czerwca 2025 r.;
- 3) DSP-WKS.5610.285.2025 – w dniu 6 czerwca 2025 r.;
- 4) DSP-WKS.5610.279.2025 – w dniu 6 czerwca 2025 r.;
- 5) DSP-WKS.5610.277.2025 – w dniu 6 czerwca 2025 r.;
- 6) DSP-WKS.5610.260.2025 – w dniu 11 czerwca 2025 r.;
- 7) DUE-WOP.5610.379.2025 – w dniu 4 sierpnia 2025 r.;
- 8) DUE-WOP.5610.378.2025 – w dniu 5 sierpnia 2025 r.;
- 9) DUE-WOP.5610.350.2025 – w dniu 4 sierpnia 2025 r.;
- 10) DUE-WOP.5610.249.2025 – w dniu 4 sierpnia 2025 r.

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:

- 1) DUE-WOP.501.1.1.2025.FM (nr szkody 2024/07/01/C...);
- 2) DUE-WOP.501.1.2.2025.HN (nr szkody DB24/10/01/C...);
- 3) DUE-WOP.501.1.3.2024.HN (nr szkody DB24/10/01/C...);
- 4) DUE-WOP.501.1.4.2025.HN (nr szkody DB24/11/01/C...);
- 5) DUE-WOP.501.1.5.2024.HN (nr szkody 2024/06/01/C...);
- 6) DUE-WOP.501.1.7.2024.MD (nr szkody 2024/06/01/C...);
- 7) DUE-WOP.501.1.8.2025.HN (nr szkody DB24/12/01/C...);
- 8) DUE-WOP.501.1.9.2024.MGS (nr szkody 2024/01/01/C...);
- 9) DUE-WOP.501.1.10.2024.AWS (nr szkody 2023/09/01/C...);
- 10) DUE-WOP.501.1.11.2025.HN (nr szkody DB24/12/01/C...)

Str. 3

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

stanowiący materiał dowodowy w niniejszym postępowaniu pozwolił na ustalenia faktyczne i oceny 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.

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

1. DSP-WKS.5610.287.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.287.2025 wszczętego z urzędu w dniu 11 czerwca 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 21 sierpnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr 2024/07/01/C (co zostało ujawnione w tzw. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.1.2025.FM).

Na reklamację z dnia 21 sierpnia 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 7 stycznia 2025 r., a więc **z ponad trzymiesięcznym opóźnieniem**, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka nie zastosowała również art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała klientowi informacji, o których mowa w art. 7 tej ustawy, 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 z 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 na reklamację.

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

Str. 4

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. Ponadto bardzo ogólnie wskazała, że przesłany przez klienta kosztorys jest zawyżony, powołując się na przepis art. 824¹ § 1 Kodeksu cywilnego, to jest, że suma pieniężna wypłacona przez ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia nie może być wyższa od poniesionej szkody.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiały 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 udzielającej odpowiedzi, 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 o właściwości miejscowej sądu oraz powtórzenia treści art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja klienta z dnia 21 sierpnia 2024 r. w sprawie dot. szkody nr 2024/07/01/1
- odpowiedź Spółki z dnia 7 stycznia 2025 r. w sprawie dot. szkody nr 2024/07/01/1

2. DSP-WKS.5610.286.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.286.2025 wszczętego z urzędu w dniu 6 czerwca 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 grudnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr DB24/10/01/0090 (co

Str. 5

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

zostało ujawnione w tzw. postępowaniu interwencyjnym o sygn. akt. DUE-WOP-501.. .2025.HN).

Na reklamację z dnia 4 grudnia 2024 r. (data doręczenia Stronie: 7 stycznia 2025 r.) Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 28 maja 2025 r., a więc z **ponad trzymiesięcznym opóźnieniem**, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka nie zastosowała również art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała klientowi informacji, o których mowa w art. 7 tej ustawy, 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.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby udzielającej odpowiedzi, 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 jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego o właściwości miejscowej sądu oraz powtórzenia treści art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Dowody:

- reklamacja klienta z dnia 4 grudnia 2024 r. w sprawie dot. szkody nr DB24/10/01/()

Str. 6

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

- odpowiedź Spółki z dnia 28 maja 2025 r. w sprawie dot. szkody nr DB24/10/01/

3. DSP-WKS.5610.285.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.285.2025 wszczętego z urzędu w dniu 6 czerwca 2025 r., Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła 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 na reklamację z dnia 3 grudnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr DB24/10/01/ i (co zostało ujawnione w tzw. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.. 2024.HN).

Udzielona klientowi odpowiedź na reklamację, pismem z dnia 24 grudnia 2024 r., 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 Kodeksu cywilnego oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Ponadto ogólnie wskazała, iż: „w odpowiedzi na reklamację w sprawie odszkodowania w sprawie jak wyżej, uprzejmie informujemy, że dokumenty poddano ponownej analizie. W rezultacie podjętych czynności, nie znaleziono podstaw do zmiany dotychczasowego stanowiska w sprawie. Ponownie informujemy, że zapłata pozostałych 50% ustalonego odszkodowania nastąpi po otrzymaniu faktury vat za naprawę.”.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiały 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 udzielającej odpowiedzi, 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 o właściwości miejscowej

Str. 7

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-685 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

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

Dowody:

- reklamacja klienta z dnia 3 grudnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr DB24/10/01/6 ...;
- odpowiedź Spółki z dnia 24 grudnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr DB24/10/01/0' ...

4. DSP-WKS.5610.279.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.279.2025 wszczętego z urzędu w dniu 6 czerwca 2025 r., Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 9 pkt 2, 3 i 4 oraz art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym w sprawie dot. szkody nr DB24/11/01/6 ... (co zostało ujawnione w tzw. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.. 1.2025.HN). Na reklamację z dnia 31 grudnia 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 3 lutego 2025 r.

Spółka naruszyła obowiązek wynikający z 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 na reklamację.

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 Kodeksu cywilnego oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Ponadto Spółka ograniczyła się jedynie do stwierdzenia, że: „Analizując akta sprawy na potrzebę niniejszego postępowania ustalono, że w toku postępowania likwidacyjnego przed wydaniem zaskarżonej decyzji dokonano oględzin pojazdu oraz zgromadzono dokumentację fotograficzną ukazującą rozmiar, umiejscowienie i postać uszkodzeń samochodu. Metoda naprawy szkody została dobrana mając na uwadze charakter uszkodzeń i technologię wymaganą do naprawy. Koszty naprawy ustalono przeprowadzając kalkulację z użyciem profesjonalnego programu Audatex dedykowanego do sporządzania wycen napraw.”.

Str 8

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiały 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 udzielającej odpowiedzi, 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 o właściwości miejscowej sądu oraz powtórzenia treści art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja klienta z dnia 31 grudnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr DB24/11/01/
- odpowiedź Spółki z dnia 3 lutego 2025 r., w sprawie dot. szkody nr DB24/11/01/

5. DSP-WKS.5610.277.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.277.2025 wszczętego z urzędu w dniu 6 czerwca 2025 r., Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 9 pkt 2, 3 i 4 oraz art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym w sprawie dot. szkody nr 2024/06/01/0 (co zostało ujawnione w tzw. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.1 .2024.HN). Na reklamację z dnia 5 listopada 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 4 grudnia 2024 r.

Spółka naruszyła obowiązek wynikający z 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 na reklamację.

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

Str. 9

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

Finansowym. Spółka ograniczyła się wyłącznie do wskazania, na podstawie jakich przepisów Kodeksu cywilnego oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych została podjęta decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania. Ponadto Spółka ogólnie wskazała, że: „Analizując akta sprawy na potrzebę niniejszego postępowania ustalono, że w toku postępowania likwidacyjnego przed wydaniem zaskarżonej decyzji dokonano oględzin pojazdu oraz zgromadzono dokumentację fotograficzną ukazującą rozmiar, umiejscowienie i postać uszkodzeń samochodu. Metoda naprawy szkody została dobrana mając na uwadze charakter uszkodzeń i technologię wymaganą do naprawy. Koszty naprawy ustalono przeprowadzając kalkulację z użyciem profesjonalnego programu Audatex dedykowanego do sporządzania wycen napraw.”.

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

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała także stanowiska służbowego osoby udzielającej odpowiedzi, 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 o właściwości miejscowej sądu oraz powtórzenia treści art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja klienta z dnia 5 listopada 2024 r., w sprawie dot. szkody nr 2024/06/01/C
- odpowiedź Spółki z dnia 4 grudnia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr 2024/06/01/C

6. DSP-WKS.5610.260.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DSP-WKS.5610.260.2025 wszczętego z urzędu w dniu 11 czerwca 2025 r. Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie

Str. 10

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-635 Warszawa

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

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

odpowiedzi na reklamację z dnia 23 lipca 2024 r., w sprawie dot. szkody nr 2024/06/01. ... (co zostało ujawnione w tzw. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.7 ... 2024.MD).

Na reklamację z dnia 23 lipca 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 21 listopada 2024 r., a więc z **niemal trzymiesięcznym opóźnieniem**, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka nie zastosowała art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała klientowi informacji, o których mowa w art. 7 tej ustawy, 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 z 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 na reklamację.

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, że: „po przeprowadzeniu postępowania likwidacyjnego szkody, podjęta została decyzja o przyznaniu odszkodowania w kwocie 1.360,08 PLN brutto. (...) Uzasadnienie: Odszkodowanie ustalone na podstawie ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych. Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z dnia 16 lipca 2003 r. nr 124, poz. 1152)”.

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

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała stanowiska służbowego osoby udzielającej odpowiedzi, co stanowiło naruszenie art. 9 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Spółka naruszyła również art. 10 pkt 2 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.

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

Dowody:

- reklamacja klienta z dnia 23 lipca 2024 r., w sprawie dot. szkody nr 2024/06/01/C...
- odpowiedź Spółki z dnia 21 listopada 2024 r., w sprawie dot. szkody nr 2024/06/01/C...

7. DUE-WOP.5610.379.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DUE-WOP.5610...2025 (dot. postępowania likwidacyjnego w związku ze szkodą nr DB24/12/01/C..., która była przedmiotem tzw. postępowania interwencyjnego o sygn. DUE-WOP.501...2025.HN), wszczętego z urzędu w dniu 5 sierpnia 2025 r., Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6, art. 7, art. 9 pkt 1, 2 i 3 oraz art. 10 pkt 2 i 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Na reklamację z dnia 12 lutego 2025 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 14 lipca 2025 r., a więc z **czteromiesięcznym opóźnieniem**, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka nie zastosowała również art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała klientowi informacji, o których mowa w art. 7 tej ustawy, 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.

Str. 12

8. DUE-WOP.5610.378.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DUE-WOP.5610.378.2025 wszczętego z urzędu w dniu 5 sierpnia 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 20 maja 2024 r., w sprawie dot. szkody nr 2024/01/01/G... (co zostało ujawnione w tzw. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.17.2024.MGS).

Na reklamację z dnia 20 maja 2024 r. Spółka udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 7 października 2024 r., a więc z **niemal czteromiesięcznym opóźnieniem**, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Spółka nie zastosowała również art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała klientowi informacji, o których mowa w art. 7 tej ustawy, 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 20 maja 2024 r., w sprawie dot. szkody nr 2024/01/01/G...
- odpowiedź Spółki z dnia 7 października 2024 r., w sprawie dot. szkody nr 2024/01/01/G...

9. DUE-WOP.5610.350.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DUE-WOP.5610.350.2025 wszczętego z urzędu w dniu 4 sierpnia 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 2023/09/01/0... (co zostało ujawnione w tzw. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501.17.2024.AWS).

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. Spółka nie zastosowała również art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez poinformowanie klienta o wydłużeniu terminu udzielenia

Str. 14

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

odpowiedzi na reklamację. Spółka nie przekazała klientowi informacji, o których mowa w art. 7 tej ustawy, 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 na reklamację.

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 Kodeksu cywilnego oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych została podjęta decyzja o częściowej odmowie wypłaty odszkodowania. Spółka ograniczyła się także do stwierdzenia, iż decyzja odszkodowawcza podjęta została w oparciu o m.in. oględziny uszkodzonego pojazdu oraz na podstawie kosztorysu naprawy szkody sporządzonego z wykorzystaniem systemu Audatex.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiały za nieuwzględnieniem w całości 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 udzielającej odpowiedzi, 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. Spółka ograniczyła się jedynie do odwołania do ogólnej treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego o właściwości miejscowej sądu oraz powtórzenia treści art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja klienta z dnia 25 stycznia 2024 r., w sprawie dot. szkody nr 2023/09/01/-

Str. 15

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-685 Warszawa

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

Tel. 22 633 73 26
22 633 73 27
fax: 22 633 73 29

- odpowiedź Spółki z dnia 14 marca 2024 r., w sprawie dot. szkody nr 2023/09/01/

10. DUE-WOP.5610.249.2025

Po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego o sygn. DUE-WOP.5610.249.2025 wszczętego z urzędu w dniu 4 sierpnia 2025 r., Rzecznik Finansowy ustalił, iż Spółka naruszyła art. 6 i art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym poprzez uchybienie terminowi na udzielenie odpowiedzi na reklamację z dnia 2 czerwca 2025 r., w sprawie dot. szkody nr DB24/12/01/ (co zostało ujawnione w tzw. postępowaniu interwencyjnym o sygn. DUE-WOP.501...2025.HN).

Na reklamację z dnia 2 czerwca 2025 r. Spółka w ogóle nie udzieliła odpowiedzi, co stanowiło naruszenie art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Pomimo upływu terminu z art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym, Spółka nie zastosowała również art. 7 tej ustawy o 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 obowiązek wynikający z art. 9 pkt 1, 2 oraz 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że nie zawarła elementów wymaganych przez ten przepis w odpowiedzi z dnia 28 marca 2025 r. na inną reklamację klienta (reklamację z dnia 26 marca 2025 r.).

Udzielona klientowi odpowiedź z dnia 28 marca 2025 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 Kodeksu cywilnego oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych została podjęta decyzja o odmowie wypłaty całkowitej odszkodowania. Ponadto Spółka ograniczyła się do stwierdzenia, że: „Analizując akta sprawy na potrzebę niniejszego postępowania ustalono, że w toku postępowania likwidacyjnego przed przystąpieniem do kalkulacji kosztów naprawy dokonano oględzin pojazdu oraz zgromadzono dokumentację fotograficzną ukazującą rozmiar, umiejscowienie i postać jego uszkodzeń. Celem

Str. 15

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-635 Warszawa

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

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

ustalenia kosztów naprawy przeprowadzono stosowną kalkulację z użyciem "Komputerowego Systemu INFO-EKSPERT" oraz „Audatex”. Z uwagi na stan uszkodzonego pojazdu i koszty naprawy szkodę rozliczono jako szkodę całkowitą.”.

W odpowiedzi na reklamację Spółka nie wskazała w sposób wyczerpujący, jakie czynniki przemawiały 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 udzielającej odpowiedzi, 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 o właściwości miejscowej sądu oraz powtórzenia treści art. 29 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, czym naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Dowody:

- reklamacja klienta z dnia 2 czerwca 2025 r., w sprawie dot. szkody nr DB24/12/01/...
- reklamacja klienta z dnia 26 marca 2025 r., w sprawie dot. szkody nr DB24/12/01/... ;
- odpowiedź Spółki z dnia 28 marca 2025 r., w sprawie dot. szkody nr 2023/10/01/...

II. Podsumowanie naruszeń ustawy o Rzeczniku Finansowym

Spółka 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 siedmiu postępowaniach likwidacyjnych. W sześciu sprawach opóźnienia liczone są w miesiącach, a w jednej sprawie, o której mowa pkt I ppkt 10, Strona w ogóle nie udzieliła odpowiedzi na reklamację.

Spółka naruszyła art. 9 pkt. 1, 2 i 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w dziewięciu postępowaniach likwidacyjnych. W żadnej z dziewięciu 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 imienia, nazwiska oraz stanowiska osoby udzielającej odpowiedzi na reklamację.

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

Spółka naruszyła art. 10 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym w jednym postępowaniu likwidacyjnym, w ten sposób, że nie pouczyła klientów o możliwości wystąpienia przez klientów z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

Spółka naruszyła obowiązek wynikający z art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym w ten sposób, że w treści odpowiedzi na reklamację w dziewięciu postępowaniach likwidacyjnych nie zawarła pouczenia w przedmiocie określenia (wskazania) sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy w razie wystąpienia przez klienta z powództwem.

III. Dalszy etap postępowania administracyjnego

Postanowieniem z dnia 5 sierpnia 2025 r. (data doręczenia pisma Stronie: 11 sierpnia 2025 r.) Rzecznik Finansowy na podstawie art. 123 w zw. z art. 62 k.p.a. z urzędu połączył postępowania administracyjne o sygnaturach:

- 1) DSP-WKS.5610.286.2025;
- 2) DSP-WKS.5610.285.2025;
- 3) DSP-WKS.5610.279.2025;
- 4) DSP-WKS.5610.277.2025;
- 5) DSP-WKS.5610.260.2025;
- 6) DSP-WKS.5610.287.2025;

Str 18

- 7) DUE-WOP.5610.249.2025;
- 8) DUE-WOP.5610.350.2025;
- 9) DUE-WOP.5610.378.2025;
- 10) DUE-WOP.5610.379.2025.

Postępowanie administracyjne otrzymało sygnaturę DUE-WOP.5610.385.2025.

Dowód:

- pismo Rzecznika Finansowego z dnia 5 sierpnia 2025 r., sygn. DUE-WOP.5610.385.2025 (data doręczenia pisma Stronie: dnia 11 sierpnia 2025 r.).

Pismami doręczonymi do Biura Rzecznika Finansowego w dniu 19 sierpnia 2025 r. pełnomocnik Strony uzupełnił materiał dowodowy poprzez dostarczenie dokumentów dotyczących postępowań likwidacyjnych o nr szkód: DB24/12/01/C... i, 2023/09/01/C... oraz DB24/12/01/C... .

Dowód:

- pismo Strony z dnia 14 sierpnia 2025 r. dot. szkody nr DB24/12/01/C... (data wpływu do Biura Rzecznika Finansowego: 19 sierpnia 2025 r.);
- pismo Strony z dnia 14 sierpnia 2025 r. dot. szkody nr 2023/09/01/C... (data wpływu do Biura Rzecznika Finansowego: 19 sierpnia 2025 r.);
- pismo Strony z dnia 13 sierpnia 2025 r. dot. szkody nr DB24/12/01/C... (data wpływu do Biura Rzecznika Finansowego: 19 sierpnia 2025 r.).

Pismem z dnia 15 października 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 (data doręczenia pisma Stronie: 20 października 2025 r.), z czego Strona nie skorzystała.

Dowód:

- zawiadomienie Rzecznika Finansowego z dnia 15 października 2025 r.

Str. 19

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

IV. 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 przepisy art. 32 ust. 1 i 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Zgodnie z art. 32 ust. 1 tej 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. Stosownie do ust. 2 powołanego artykułu ustawy „Przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej, o której mowa w ust. 1, uwzględnia się stopień naruszenia przepisów, okoliczności tego naruszenia oraz możliwości finansowe podmiotu, który dokonał naruszenia.”.

Formalnoprawną podstawę rozstrzygnięcia niniejszej sprawy w drodze administracyjnej stanowią przepisy art. 104 § 1 i 2 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 Finansowym odpowiedzi na reklamację 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 stosownie do art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie

Str. 20

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

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.

W świetle 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.

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. Podmiot rynku finansowego powinien 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 (por. 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). Wymienione w art. 9 ustawy o Rzeczniku Finansowym informacje to jednocześnie informacje minimalne i brak któregośkolwiek elementu powoduje, że odpowiedź na reklamację jest opracowana wadliwie – z naruszeniem tego przepisu ustawy.

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

Str. 21

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

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.

Dokonując wykładni art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym należy wskazać, iż już z literalnego brzmienia tego przepisu wynika, iż podmiot rynku finansowego jest obowiązany do wskazania *in concreto* sądu powszechnego, do którego klient podmiotu rynku finansowego może wytoczyć powództwo. Użyte w przepisie sformułowanie „ze wskazaniem” należy interpretować jako oznaczenie konkretnego desygnatu, a nie odwołanie do treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego o właściwości miejscowej sądu powszechnego. Wykładnia gramatyczna art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym prowadzi do niebudzącego wątpliwości wniosku, że intencją ustawodawcy było właściwe nałożenie na podmiot rynku finansowego obowiązku przekazania konkretnych informacji na potrzeby możliwego procesu sądowego, tj. danych pozwanego oraz nazwy i adresu konkretnie oznaczonego (wskazanego) sądu, do którego sprawę należy skierować. Redakcja art. 10 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym jest też inna niż treść przepisów zobowiązujących do „pouczenia o treści określonego przepisu” (por. np.: art. 458⁴ § 1 k.p.c., art. 694^{3a} § 2 k.p.c., art. 343 § 5a k.p.k., art. 387 § 1a k.p.k.). Ogólne zatem powołanie treści przepisów kodeksu postępowania cywilnego o właściwości miejscowej sądu i art. 10 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, bez ich konkretyzacji jest niewystarczające na potrzeby pouczenia, o którym mowa w art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Za przyjętą interpretacją przemawia również wykładnia celowościowa (historyczna) art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Poselski projekt ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, zawarty w druku sejmowym nr 3430 (VII kadencja Sejmu), w art. 9 pkt d, pierwotnie przewidywał 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. W wyniku uwag Rzecznika Ubezpieczonych zgłoszonych do projektu ustawy podczas prac sejmowej Komisji Finansów Publicznych zostało przyjęte rozwiązanie odpowiadające aktualnemu brzmieniu art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Ubezpieczonych postulował o wprowadzenie do ustawy obowiązku wskazania konkretnego podmiotu i konkretnego sądu właściwego do wniesienia powództwa, głównie w kontekście działalności oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń nieposiadających zdolności sądowej, często błędnie wskazywanych jako strona pozwana, z ujemnymi dla powoda skutkami procesowymi (por. sprawozdanie Komisji Finansów Publicznych o poselskim projekcie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, druk sejmowy nr 3608, VII kadencja Sejmu).

Reasumując, wykładnia gramatyczna i celowościowa art. 10 pkt 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym jednoznacznie potwierdza, że zakresem normy jest objęty obowiązek podmiotu rynku finansowego do wskazania konkretnie oznaczonego sądu powszechnego, który jest właściwy miejscowo do wytoczenia powództwa przez klienta podmiotu rynku finansowego.

Podkreślić także należy, że z dwóch stron stosunku zobowiązaniowego, to ubezpieczyciel jest podmiotem prowadzącym działalność w zakresie ubezpieczeń o charakterze profesjonalnym i zawodowo zajmującym się likwidacją szkód oraz uczestniczącym w postępowaniach sądowych. Trudno więc przyjąć, aby ubezpieczyciel, posiadając wiedzę z akt szkody o osobach występujących z roszczeniem i o kierowanych roszczeniach, miał większą trudność w ustaleniu sądu właściwego miejscowo dla rozpoznania sprawy, niż sam ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, który profesjonalistą w większości przypadków nie jest.

Powyżej przedstawiona interpretacja przepisu art. 10 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym spotkała się z akceptacją w orzecznictwie sądów administracyjnych. Dla przykładu, Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w wyroku z dnia 31 stycznia 2023 r., sygn. akt VI SA/Wa 2798/22, wskazał, 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

Str. 23

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.”.

Należy również 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 (por. wyrok WSA w Warszawie z dnia 10 grudnia 2024 r., sygn. akt VI SA/Wa 2552/24). Jak trafnie wskazuje się w orzecznictwie sądów administracyjnych „podmiot, zatrudniający wykwalifikowane kadry, nie może naruszenia obowiązków uzasadniać względami organizacyjnymi” (por. wyrok WSA w Warszawie z dnia 20 grudnia 2022 r., sygn. akt I SA/Wa 1860/22).

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest reprezentowanie interesów klientów wobec podmiotów rynku finansowego. W uzasadnieniu do poselskiego projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym wskazano na następujący kontekst wprowadzenia instytucji reklamacji dla sektora finansowego i powołania instytucji Rzecznika Finansowego - podniesienie poziomu ochrony klientów instytucji finansowych. Jak wskazał projektodawca w uzasadnieniu do projektu ustawy: „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.” (por. druk sejmowy nr 3430, s. 19, VII kadencja Sejmu). Powołana wypowiedź ustawodawcy podkreśla rangę organu, jakim jest Rzecznik Finansowy i wpływ jego kompetencji na ochronę interesów lub praw klientów podmiotów rynku finansowego.

Jak trafnie wskazuje się w doktrynie instytucja odpowiedzi na reklamację stanowić ma instrument gwarancyjny, zabezpieczający należycie interesy klienta, który sformułował skuteczną reklamację, rozumianą jako umotywowane zastrzeżenie powiązane z konkretną usługą świadczoną na jego rzecz. W interesie klienta z pewnością leży jak najszybsze otrzymanie odpowiedzi na

Str. 24

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

wniesioną 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 o Rzeczniku Finansowym należy uznać więc dyscyplinowanie podmiotów rynku finansowego do wyrażania jednoznacznego stanowiska odnośnie do zgłoszonych przez klienta żądań w ustawowym terminie (por. 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 także 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 tej 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.

Zgodnie z ugruntowanym orzecnictwem sądów administracyjnych art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym pozostaje w bezpośrednim związku treściowym z poprzedzającym go art. 6, 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 tej ustawy 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

Str. 25

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

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 (por. np. wyroki WSA w Warszawie z dnia: 20 grudnia 2022 r., sygn. akt I SA/Wa 1860/22 i 31 stycznia 2023 r., sygn. akt VI SA/Wa 2798/22).

Przestrzeganie terminów wskazanych w art. 6 i art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym jest obowiązkiem podmiotów rynku finansowego, ponieważ realizuje podstawowe cele wskazane przez ustawodawcę w uzasadnieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym – jednoznaczne, ustawowe określenie trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego reklamacji klientów, w ramach procedur skargowych. Zgodnie bowiem z uzasadnieniem do 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.”. (por. uzasadnienie do poselskiego projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, druk sejmowy nr 3430, s. 12, VII kadencja Sejmu).

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 siedmiu odrębnych postępowaniach likwidacyjnych, z których większość charakteryzowała się rażącym opóźnieniem - w sześciu bowiem sprawach opóźnienia te były liczone w miesiącach, natomiast w jednej sprawie Spółka nie udzieliła odpowiedzi na reklamację w ogóle.

Str. 26

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

Zaniechanie udzielenia odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie podważa zasadę zaufania klientów podmiotów rynku finansowego do rynku finansowego i niweczy funkcję reklamacji jako szybkiego, wewnętrznego, pozasądowego środka ochrony praw klienta. Tego rodzaju naruszenie pozbawia również klienta informacji niezbędnych do oceny o zasadności dochodzonego roszczenia i o zasadności decyzji o dalszym dochodzeniu swoich praw, w tym na drodze postępowania sądowego.

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 siedmiokrotnie w sprawach badanych przez Rzecznika Finansowego, jednoznacznie narusza zasady przejrzystości i transparentności relacji między klientem podmiotu rynku finansowego a podmiotem rynku finansowego. Podobnie jak w przypadku naruszenia art. 6, naruszenie obowiązku z art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym podważa zasadę zaufania klientów podmiotów rynku finansowego do rynku finansowego i niweczy funkcję reklamacji jako szybkiego, wewnętrznego, pozasądowego środka ochrony praw klienta. Tego rodzaju naruszenie pozbawia również klienta informacji niezbędnych do oceny o zasadności dochodzonego roszczenia i zasadności decyzji o dalszym dochodzeniu swoich praw, w tym na drodze postępowania sądowego.

Spółka naruszyła art. 9 ustawy o Rzeczniku Finansowym, sporządzając odpowiedzi na reklamacje w sposób niepełny i niezgodny z wymogami ustawowymi. W przypadkach, objętych niniejszą decyzją, odpowiedzi ograniczały się do ogólnikowego wskazania podstawy prawnej decyzji i dalece lakonicznego odniesienia się do „analizy stanu faktycznego”, bez przedstawienia

Str. 27

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

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

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. Samo przytoczenie przepisów aktu prawnego nie wystarcza, jeśli brak jest logicznego powiązania pomiędzy stanem faktycznym a jego oceną prawną. Odpowiedź na reklamację nie może sprowadzać się do powtórzenia decyzji likwidacyjnej, musi przedstawiać stanowisko podmiotu w sposób umożliwiający klientowi weryfikację przesłanek odmowy przyjęcia odpowiedzialności za zajście wypadku ubezpieczeniowego lub przyjęcia odpowiedzialności o określonej treści. Tego rodzaju naruszenie godzi bezpośrednio w prawo klienta do szerszej informacji oraz świadomego i skutecznego 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 konkretnie oznaczonego sądu miejscowo właściwego do wytoczenia powództwa, jak również braku pouczenia o możliwości zwrócenia się z wnioskiem o rozpatrzenia sprawy do Rzecznika Finansowego oraz skorzystania z mediacyjnych lub polubownych 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 – powinno wskazywać konkretny sąd, nazwę pozwanego oraz dostępne mechanizmy rozwiązywania sporu. Brak takiego pouczenia prowadzi do niepełnej ochrony prawnej klienta i może skutkować jego dezorientacją oraz opóźnieniem 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. W ocenie Organu naruszenia te

mają charakter systemowy oraz godzą w określone przez ustawę o Rzeczniku Finansowym standardy ochrony interesów klientów podmiotu rynku finansowym na rynku finansowym. Tego rodzaju naruszenia 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 o Rzeczniku Finansowym, której celem jest przeciwdziałanie asymetrii informacyjnej i proceduralnej pomiędzy profesjonalnym podmiotem rynku finansowego a jego klientem, często działającym bez profesjonalnego 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 przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa 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 działalności 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 na reklamację, prawa do pouczenia o dostępnych środkach ochrony prawnej 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 pozwolił również na ustalenie wszystkich niezbędnych okoliczności koniecznych do nałożenia kary na podmiot. W związku z czym Rzecznik w przedmiotowej sprawie skorzystał ze swojego uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na podmiot rynku finansowego.

V. Wysokość administracyjnej kary pieniężnej

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

W tym miejscu Organ wskazuje, że zgodnie z art. 189a k.p.a. w przypadku uregulowania w przepisach odrębnych przesłanek wymiaru administracyjnej kary pieniężnej, przepisów działu IVA k.p.a. w tym zakresie nie stosuje się. Ocena ta znajduje pełne potwierdzenie w poglądach doktryny oraz orzecznictwie sądów administracyjnych (por. wyroki NSA z: 17 lipca 2019 r., II OSK 1774/18, LEX nr 2706115 i 3 grudnia 2019 r., II OSK 3087/18, LEX nr 2761320 oraz A. Wróbel [w:] M. Jaśkowska, M. Wilbrandt-Gotowicz, A. Wróbel, *Komentarz aktualizowany do Kodeksu postępowania administracyjnego*, LEX/el. 2025, art. 189(a)). W wyroku z dnia 3 grudnia 2019 roku, sygn. akt II OSK 3087/18, Naczelny Sąd Administracyjny jednoznacznie wskazał, że: „Treść art. 189a § 2 potwierdza, że pierwszeństwo przed unormowaniami kodeksu mają przepisy odrębne w zakresie, w jakim regulują: 1) przesłanki wymiaru administracyjnej kary pieniężnej, 2) odstąpienie od nałożenia administracyjnej kary pieniężnej lub udzielenia pouczenia, 3) terminy przedawnienia nakładania administracyjnej kary pieniężnej, 4) terminy przedawnienia egzekucji administracyjnej kary pieniężnej, 5) odsetki od zaległej administracyjnej kary pieniężnej, 6) udzielanie ulg w wykonaniu administracyjnej kary pieniężnej. Przy ustaleniu dopuszczalności stosowania lub wyłączenia stosowania Działu IVa k.p.a. niezbędna jest bowiem wykładnia przepisów odrębnych regulujących nakładanie oraz wymierzanie administracyjnych kar pieniężnych”. Stanowisko sądów administracyjnych w tym zakresie jest więc ugruntowane (por. np. także wyroki NSA z dnia: 4 czerwca 2024 r., sygn. akt II GSK 1236/21, LEX nr 3736841; 14 lipca 2020 r., sygn. akt II OSK 943/20, LEX nr 3071720, 14 lipca 2020 r., sygn. akt II OSK 942/20, LEX nr 3071659; 10 czerwca 2020 r., sygn. akt II OSK 3509/19, LEX nr 3072055).

Str 39

W przedmiotowej sprawie nie jest zatem możliwe zastosowanie przesłanek wymienionych we wskazanym dziale k.p.a., m.in. takich jak: częstotliwość niedopełniania w przeszłości obowiązku, uprzednie ukaranie za to samo zachowanie, stopień przyczynienia się strony do powstania naruszenia prawa czy wysokość korzyści, którą strona osiągnęła lub straty, której uniknęła. Do ustalenia wysokości kary pieniężnej zastosowanie mają wyłącznie przesłanki, o których mowa w powołanym powyżej art. 32 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

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

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. Każda z poszczególnych spraw oceniana jest przez Rzecznika indywidualnie, w oderwaniu od innych spraw prowadzonych wcześniej lub równolegle przez Rzecznika Finansowego. Wobec tego dla oceny naruszeń dokonanych przez podmiot rynku finansowego nieistotne pozostają, ustalenia oraz wymiar kary określone przez Rzecznika Finansowego w innych postępowaniach administracyjnych.

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

Str. 31

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-635 Warszawa

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

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

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 tych naruszeń 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. 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 według stanu na dzień 31 grudnia 2024 r. (dalej zwanego bilansem całorocznym za 2024 r.) ustalił, że:

- kapitał własny Spółki według bilansu całorocznego za 2024 r. wyniósł 102 976 366,00 zł (tj. 47 114 000 BGN według kursu NBP 1 BGN = 2,1847 PLN z dnia 31 grudnia 2024 r.);
- zysk netto osiągnięty przez Stronę według bilansu całorocznego za 2024 r. wyniósł 16 647 629,30 zł (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 posiadała pełnego pokrycia zobowiązań krótkoterminowych aktywami obrotowymi, jednak nadal wykazuje operacyjną zdolność do regulowania bieżących zobowiązań;

Str. 32

- według sprawozdania na temat wypłacalności i kondycji finansowej Spółki, sporządzonego według stanu na dzień 31 grudnia 2024 r.:
 - kapitałowy wymóg wypłacalności (SCR) wyniósł 293 768 391,00 zł (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 zł (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 zł (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 zł (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 300 000 zł nie jest wysoka, gdyż stanowi jedynie: 0,29 % kapitałów własnych posiadanych przez Stronę na koniec 2024 r. oraz 1,80 % 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 300 000,00 zł nie spowoduje zagrożenia wypłacalności Spółki.

Biorąc pod uwagę powyższe Rzecznik Finansowy stwierdził, że kara pieniężna w wysokości 300 000 zł w sposób istotny nie ingeruje w możliwości finansowe Spółki. Kara ta nie powoduje dla Spółki trudności, które mogłyby zaważyć na jej działalności bądź spowodować inne trudności w jej działalności.

Wymierzając karę pieniężną w wysokości 300 000 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 na reklamacje, sięgające paromiesięcznych okresów, 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 na reklamacje 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 (art. 25 ust. 1 pkt 1 lit. a w zw. z art. 17 ust. 1 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym), Spółka nie zmodyfikowała swojej praktyki, co świadczy o jej całkowitej bierności oraz braku woli współpracy z Rzecznikiem Finansowym. Taka postawa przemawia za koniecznością sięgnięcia po środek o charakterze dolegliwym i jednoznacznym w przekazie - brak akceptacji dla takich bezprawnych praktyk.

Dodatkowo, wysokość kary została ustalona przy uwzględnieniu połączenia 10 odrębnych postępowań administracyjnych w jedno postępowanie zbiorcze, co miało wpływ na zakreślenie 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 zasady indywidualizacji postępowania reklamacyjnego, a także rzetelności, transparentności i dobrej wiary w relacjach z klientem podmiotu rynku finansowego.

W ocenie Rzecznika Finansowego, opisane działanie nosi znamiona celowego działania o charakterze instytucjonalnym, nakierowanego na minimalizowanie obowiązków informacyjnych oraz ograniczanie uprawnień przysługujących poszkodowanym, będących klientem podmiotu rynku finansowego. 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. Takі 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 300 000 zł pozostaje więc środkiem proporcjonalnym, uzasadnionym i koniecznym, nie tylko dla zapewnienia skuteczności prawa, ale także dla ochrony interesów lub praw podmiotów rynku finansowego i wzmocnienia standardów działania podmiotów rynku finansowego. Kara pieniężna w tej wysokości spełnia

Str. 35

Rzecznik Finansowy
ul. Nowogrodzka 47A
00-695 Warszawa

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

Tel. 22 333 73 25
22 333 73 27
fax. 22 333 73 29

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 pozostanie 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 instytucji prawnych zalicza się wyłączenie odpowiedzialności karno-administracyjnej, gdy zaistnienie deliktu administracyjnego jest skutkiem: a) działania siły wyższej (art. 189e k.p.a.), b) odstąpienia od nałożenia administracyjnej kary pieniężnej (art. 189f k.p.a.), oraz c) przedawnienia nałożenia administracyjnej kary pieniężnej – przedawnienie karalności (art. 189g k.p.a.).

Fakt uchybienia terminowi w udzieleniu odpowiedzi na reklamacje oraz naruszenie innych obowiązków ustawowych nie był związany z działaniami siły wyższej, ale z niezachowaniem przez Spółkę należytej staranności.

Zgodnie z art. 189f § 1 pkt 1 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.

W orzecznictwie sądów administracyjnych wskazuje się, że w świetle art. 189f § 1 pkt 1 k.p.a. „stwierdzenie przesłanki znikomej wagi naruszenia prawa, uzasadniającej odstąpienie od nałożenia administracyjnej kary pieniężnej, wymaga przeprowadzenia swego rodzaju testu proporcjonalności, tj. wyważenia hierarchii dóbr (wartości) chronionych przez prawo na tle konkretnego stanu faktycznego” (por. wyrok WSA w Warszawie z dnia 27 lipca 2021 r., sygn. akt V SA/Wa 566/21). Istotne w tym zakresie jest dokonanie w myśl powyższego przepisu oceny wagi stwierdzonego naruszenia prawa. Organ podziela stanowisko Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Gorzowie Wielkopolskim, wyrażone w wyroku z dnia 2 marca 2023 r., sygn. akt II SA/Go 749/22, LEX nr 350648, zgodnie z którym: „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

Str 36

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.”.

W doktrynie jednocześnie wskazuje się także, że: „Z brzmienia przepisu § 1 pkt 1 wynika, że musi być spełniona łącznie druga przesłanka, a mianowicie strona zaprzestała naruszania prawa. Przesłanka ta ma zastosowanie do naruszeń o charakterze ciągłym, trwałym lub powtarzającym się. Przepis ten nie ma natomiast zastosowania do zachowania osoby polegającego na jednorazowym naruszeniu obowiązku lub zakazu” (por. A. Wróbel [w:] M. Jaśkowska, M. Wilbrandt-Gotowicz, A. Wróbel, *Komentarz aktualizowany do Kodeksu postępowania administracyjnego*, LEX/el. 2023, art. 189(f)).

W ocenie Organu takie okoliczności nie miały miejsca w przedmiotowych dziesięciu postępowaniach administracyjnych. Ze zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego wynika, iż Strona postępowania wielokrotnie naruszyła obowiązki wynikające z art. 6 i art. 7, a także z art. 9 oraz art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Zasadniczym 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.

W ocenie Rzecznika Finansowego brak jest uzasadnienia do przyjęcia, aby naruszenia prawa miały charakter znikomy, co przesądza o braku możliwości zastosowania art. 189f § 1 pkt 1 k.p.a., to jest 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 Rzecznik Finansowy uznał, że wymiar kary pieniężnej 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 (Dz. U. z 2025 r. poz. 132, z późn. zm.).
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.

Str. 33

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, z późn. zm.) 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 4 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 1% wartości przedmiotu zaskarżenia, nie mniej jednak niż 2 000 zł i nie więcej niż 100 000 zł.

Rzecznik Finansowy

dr Michał Ziemiak

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

Załącznik:

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

Otrzymują:

1. Diodea Poland sp. z o.o., ul. Chmielna 132/134, 00-805 Warszawa,
2. a/a.

Str. 39

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