

Załącznik nr 1 do Sprawozdania z działalności Rzecznika Finansowego za 2025 r. oraz uwag o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego – **Dane statystyczne (tabele)**

Spis treści

Tabela 1	Wnioski o podjęcie interwencji z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego skierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r.	4
Tabela 2	Źródło wpływu wniosków o interwencję w sprawach z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.	4
Tabela 3	Tematyka wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.	5
Tabela 4	Zarzuty zawarte we wnioskach o interwencje z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.	7
Tabela 5	Sposób rozpatrzenia wniosków o interwencję z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.	8
Tabela 6	Wynik postępowania w sprawach z wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego, które wpłynęły do Rzecznika w 2025 r.	9
Tabela 7	Wnioski o interwencję w sprawach ubezpieczeniowych z 2025 r. - krajowe zakłady ubezpieczeń (Dział I)	9
Tabela 8	Wnioski o interwencję w sprawach ubezpieczeniowych z 2025 r. – pozostałe podmioty rynku ubezpieczeniowego - Dział I	10
Tabela 9	Wnioski o interwencję w sprawach ubezpieczeniowych z 2025 r. - krajowe zakłady ubezpieczeń (Dział II)	11
Tabela 10	Wnioski o interwencję w sprawach ubezpieczeniowych z 2025 r. – pozostałe podmioty rynku ubezpieczeniowego - Dział II	12
Tabela 11	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r. w związku z działalnością podmiotów rynku emerytalnego	14
Tabela 12	Porady telefoniczne z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielone w 2025 r.	14
Tabela 13	Tematyka porad telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielonych w 2025 r.	14
Tabela 14	Zarzuty zawarte w poradach telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielonych w 2025 r.	16
Tabela 15	Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.	17
Tabela 16	Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy w 2025 r., sprawy z zakresu ubezpieczeń gospodarczych	18
Tabela 17	Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika	19

Tabela 18	Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025r.....	19
Tabela 19	Sposób rozpatrzenia wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych w 2025 r.....	20
Tabela 20	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego.....	20
Tabela 21	Źródło wpływu wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.	21
Tabela 22	Tematyka wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r.	21
Tabela 23	Wnioski o wniesienie skargi do SN z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego	22
Tabela 24	Tematyka wniosków z 2025 r. o wszczęcie lub przystąpienie przez Rzecznika Finansowego do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego	22
Tabela 25	Sposób rozpatrzenia wniosków o wszczęcie lub przystąpienie do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego w 2025 r.	23
Tabela 26	Wnioski o podjęcie interwencji z zakresu rynku bankowo-kapitałowego skierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r.	24
Tabela 27	Źródło wpływu wniosków o interwencję w sprawach z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.....	25
Tabela 28	Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.	25
Tabela 29	Wnioski o interwencję dotyczące kredytów w 2025 r.	26
Tabela 30	Sposób rozpatrzenia wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.....	26
Tabela 31	Wynik postępowania w sprawach wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, które wpłynęły do Rzecznika w 2025 r.....	27
Tabela 32	Wnioski o interwencję z 2025 r. – banki krajowe, banki zagraniczne, oddziały zagranicznych instytucji kredytowych	27
Tabela 33	Wnioski o interwencję z 2025 r. – Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo - Kredytowe	31
Tabela 34	Wnioski o interwencję z 2025 r. - instytucje pożyczkowe.....	32
Tabela 35	Wnioski o interwencję z 2025 r. - Instytucje płatnicze, małe instytucje płatnicze, dostawcy świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku, dostawcy świadczący wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku, biura usług płatniczych, instytucje pieniądza elektronicznego i oddziały zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego	35
Tabela 36	Wnioski o interwencję z 2025 r. - Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	36
Tabela 37	Wnioski o interwencję z 2025 r. - Zarządzający ASI i alternatywne spółki inwestycyjne.....	38

Tabela 38	Wnioski o interwencję z 2025 r. - Pośrednicy kredytu konsumenckiego	38
Tabela 39	Wnioski o interwencję z 2025 r. - Pośrednicy kredytu hipotecznego.....	39
Tabela 40	Wnioski o interwencję z 2025 r. - Firmy inwestycyjne	39
Tabela 41	Wnioski o interwencję z 2025 r. - przedsiębiorcy wykonujący działalność lombardową	40
Tabela 42	Tematyka rozmów telefonicznych w sprawach z zakresu rynku bankowego i kapitałowego	40
Tabela 43	Tematyka zapytań mailowych w sprawach z zakresu rynku bankowego i kapitałowego	44
Tabela 44	Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy w 2025 r. w sprawach z zakresu rynku bankowego i kapitałowego.....	45
Tabela 45	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd ze względu na rodzaj podmiotów 2025 r. – rynek bankowy i kapitałowy	45
Tabela 46	Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu rynku bankowego i kapitałowego w 2025 r.	45
Tabela 47	Sposób rozpatrzenia wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd – sprawy z zakresu rynku bankowego i kapitałowego (stan na 31.12.2025 r.)	46
Tabela 48	Źródło wpływu wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN z zakresu bankowego i kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.	46
Tabela 49	Tematyka wniosków w sprawach o złożenie skargi nadzwyczajnej – sprawy z zakresu rynku bankowego i kapitałowego	47
Tabela 50	Tematyka wniosków o przystąpienie do toczącego się postępowania sądowego – sprawy z zakresu rynku bankowego i kapitałowego	47
Tabela 51	Tematyka wniosków o wytoczenie powództwa – sprawy z zakresu rynku bankowego i kapitałowego	47
Tabela 52	Naruszenia stwierdzone w decyzjach administracyjnych wydanych w 2025 r. ..	48
Tabela 53	Źródło wpływu wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów.....	48
Tabela 54	Źródło wpływu wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów – sprawy ubezpieczeniowe	49
Tabela 55	Źródło wpływu wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów – sprawy bankowe	49
Tabela 56	Źródło wpływu wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów – sprawy kapitałowe	49
Tabela 57	Tematyka wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów – sprawy bankowe i kapitałowe	50
Tabela 58	Tematyka wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów – sprawy ubezpieczeniowe	50
Tabela 59	Sposób zakończenia spraw dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów w 2025 r.	51

Tabela 60 Roszczenia zgłoszone przez klientów w postępowaniach polubownych a wysokość kwot uzyskanych w sprawach, w których doszło do zawarcia porozumień w 2025 r.
51

Tabela 61 Roszczenia zgłoszone przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w sprawach, w których doszło do zawarcia porozumień w 2025 r. w podziale na segmenty rynku.51

Tabela 62 Najważniejsze dane statystyczne - postępowania polubowne, lata 2024 i 2025 r.
52

Tabela 1 Wnioski o podjęcie interwencji z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego skierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

Wnioski	Liczba	Procent
Ogółem	13 004	100%
Rynek ubezpieczeniowy (ogółem), w tym:	12 976	99,8%
Dział I – Ubezpieczenia na życie	2 126	16,3%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	10 740	82,6%
Pośrednicy ubezpieczeniowi	68	0,5%
Brak danych	42	0,3%
Rynek emerytalny	28	0,2%

Tabela 2 Źródło wpływu wniosków o interwencję w sprawach z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

Wnioski	Liczba	Procent
Ogółem	13 004	100,0%
Bezpośrednio od wnioskodawców	11 150	85,7%
Za pośrednictwem:	1 854	14,3%
• pełnomocników (ogółem),	1 734	13,3%
• innych podmiotów (ogółem):	120	0,9%
○ Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów	77	0,6%
○ Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw	26	0,2%
○ Innych instytucji	11	0,1%

○ Biura Rzecznika Praw Obywatelskich	4	0,0%
○ Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego	2	0,0%

Tabela 3 Tematyka wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

Wnioski	Liczba	Procent
1. Ogółem	13 004	100%
2. Rynek ubezpieczeniowy, w tym:	12 976	99,8%
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie, w tym:	2 126	16,3%
• Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	1 595	12,3%
• Ubezpieczenia na życie	404	3,1%
• Ubezpieczenia na życie z UFK	115	0,9%
• Ubezpieczenia rentowe	8	0,1%
• Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	4	0,0%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe, w tym:	10 740	82,6%
Ubezpieczenia komunikacyjne:	5 440	41,8%
• OC p.p.m.	4 039	31,1%
• AC	785	6,0%
• UFG (kary i regres)	240	1,8%
• Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	219	1,7%
• Assistance	61	0,5%
• Kosztów naprawy pojazdu	24	0,2%
• NNW kierowcy i pasażerów	23	0,2%
• UFG - likwidacja szkód (dot. OC ppm)	19	0,1%
• Straty finansowej GAP	16	0,1%
• Szyb samochodowych	12	0,1%
• Zielona karta	2	0,0%
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1 863	14,3%
• OC przedsiębiorcy	702	5,4%
• OC zarządcy drogi	407	3,1%
• OC w życiu prywatnym	228	1,8%

<ul style="list-style-type: none"> • OC zarządcy nieruchomości • OC lekarzy/szpitali/placówki medycznej • OC wykonywanego zawodu • OC biur rachunkowych • OC przewoźnika • OC statków 	224	1,7%
<ul style="list-style-type: none"> • OC lekarzy/szpitali/placówki medycznej 	154	1,2%
<ul style="list-style-type: none"> • OC wykonywanego zawodu 	112	0,9%
<ul style="list-style-type: none"> • OC biur rachunkowych 	20	0,2%
<ul style="list-style-type: none"> • OC przewoźnika 	14	0,1%
<ul style="list-style-type: none"> • OC statków 	2	0,0%
Ubezpieczenia mienia:	1 267	9,7%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia mienia osób fizycznych 	1 138	8,8%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw 	105	0,8%
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance 	24	0,2%
Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, tablety oraz inne urządzenia)	417	3,2%
Ubezpieczenia turystyczne, w tym:	485	3,7%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży 	177	1,4%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą 	107	0,8%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia bagażu 	88	0,7%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia NNW 	59	0,5%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu 	32	0,2%
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance 	15	0,1%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia udziału własnego 	4	0,0%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenie kosztów leczenia dla cudzoziemców 	3	0,0%
Ubezpieczenia NNW, w tym:	369	2,8%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia NNW 	214	1,6%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej 	155	1,2%
Ubezpieczenia rolne, w tym:	200	1,5%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia upraw 	83	0,6%
<ul style="list-style-type: none"> • Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego 	59	0,5%
<ul style="list-style-type: none"> • OC rolników 	35	0,3%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia maszyn rolniczych 	15	0,1%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych 	6	0,0%

• Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych	2	0,0%
Pozostałe ubezpieczenia	699	5,4%
• Regresy (dot. pozostałych szkód)	38	0,3%
• Ubezpieczenia ochrony prawnej	19	0,1%
• Ubezpieczenia zdrowotne	16	0,1%
• Ubezpieczenia kredytu i innych produktów finansowych	13	0,1%
• Ubezpieczenia zwierząt	10	0,1%
• Ubezpieczenia przesyłek	8	0,1%
• Cargo - ubezpieczenia towaru w transporcie	5	0,0%
• Casco statków	5	0,0%
• Ubezpieczenia maszyn budowlanych	3	0,0%
• Inne, w tym brak sprecyzowanej tematyki	582	4,5%
Działalność pośredników ubezpieczeniowych	68	0,5%
Brak danych	42	0,3%
3. Rynek emerytalny, w tym:	28	0,2%
• Członkostwo w OFE	15	0,12%
• Uczestniczenie w PPK	7	0,05%
• Oszczędzanie w IKZE	3	0,02%
• Oszczędzanie w IKE	1	0,01%
• Członkostwo w PPE	1	0,01%
• Członkostwo w PFE	1	0,01%

Tabela 4 Zarzuty zawarte we wnioskach o interwencje z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

Zarzuty	Liczba	Procent
Ogółem	13 004	100%
Rynek ubezpieczeniowy (ogółem), w tym:	12 976	99,8%
Oddalenie roszczenia	5 718	44,0%
• Dział I	1 356	10,4%
• Dział II	4 362	33,5%
Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia	4 360	33,5%

• Dział I	517	4,0%
• Dział II	3 843	29,6%
Opieszczość w postępowaniu odszkodowawczym	734	5,6%
• Dział I	26	0,2%
• Dział II	708	5,4%
Składki	522	4,0%
• Dział I	62	0,5%
• Dział II	460	3,5%
Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych	501	3,9%
Wykup polisy	62	0,5%
Utrudnienia wglądu w akta szkodowe	52	0,4%
Odmowa kontynuacji ubezpieczenia	18	0,1%
Nieskuteczne zawarcie umowy ubezpieczenia	12	0,1%
Opieszczość w przekazywaniu akt do UFG	4	0,0%
Zmiana sumy ubezpieczenia	2	0,0%
Inne przyczyny/procedury	797	6,1%
Brak wyraźnej przyczyny wniosku	84	0,6%
Pośrednicy ubezpieczeniowi	68	0,5%
Brak danych	42	0,3%
Rynek emerytalny, w tym:	28	0,2%
• Podział środków po śmierci	12	0,1%
• Inne przyczyny/procedury	5	0,05%
• Wypłata transferowa	3	0,03%
• Wysokość świadczenia	3	0,03%
• Podział środków po rozwodzie	2	0,02%
• Zwrot środków	2	0,02%
• Odmowa wypłaty środków z PPK	1	0,01%

Tabela 5 Sposób rozpatrzenia wniosków o interwencję z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

	Liczba	Procent
Wnioski ogółem	13 004	100,0%
Podjęcie interwencji	8111	62,4%

Brak podjęcia interwencji, w tym:	3 463	26,6%
• klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego	1 596	12,3%
• niekompletność dokumentacji	728	5,6%
• wnioskodawca nie jest klientem podmiotu rynku finansowego.	560	4,3%
• udzielenie wyjaśnień, o które zwracał się wnioskodawca lub gdy stwierdzono brak przesłanek formalno-prawnych do interwencji Rzecznika	293	2,3%
• przestanie skargi do wiadomości Rzecznika Finansowego bez wyraźnej prośby o interwencję,	187	1,4%
• wycofanie wniosku	99	0,8%
Analiza – wnioski oczekujące na analizę eksperta	1 430	11,0%

Tabela 6 Wynik postępowania w sprawach z wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego, które wpłynęły do Rzecznika w 2025 r.

	Liczba	Procent
Sprawy zakończone*, w tym:	4 882	100%
Uznanie zasadności wniosku	1 380	28,3%
Odmowa uznania zasadności wniosku	2 704	55,4%
Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	798	16,3%

*3 229 wszczętych spraw z wniosku o interwencję z 2025 r. pozostaje w toku (39,8% wszystkich spraw, w których Rzecznik podjął czynności interwencyjne).

Tabela 7 Wnioski o interwencję w sprawach ubezpieczeniowych z 2025 r. - krajowe zakłady ubezpieczeń (Dział I)

Podmioty rynku ubezpieczeniowego - Dział I ^b	Liczba wniosków	Procent	Udział Zakładów Ubezpieczeń w rynku Działu I w procentach
			(stan na 30.09.2024 r.) ^a
Ogółem	2 108	100,0%	100,00%
PZU ŻYCIE S.A.	1 139	54,0%	43,937%

GENERALI ŻYCIE T.U. S.A.	180	8,5%	4,065%
UNIQA TU na ŻYCIE S.A.	151	7,2%	4,300%
TU ALLIANZ ŻYCIE POLSKA S.A.	124	5,9%	11,626%
TUnŻ WARTA S.A.	118	5,6%	7,357%
VIENNA LIFE TU na ŻYCIE S.A. VIG	100	4,7%	7,939%
NATIONALE-NEDERLANDEN TUnŻ S.A.	65	3,1%	9,497%
TU na ŻYCIE EUROPA S.A.	55	2,6%	0,984%
STUnŻ ERGO HESTIA SA	41	1,9%	2,925%
OPEN LIFE TU ŻYCIE S.A.	28	1,3%	0,157%
UNUM ŻYCIE TUir S.A.	25	1,2%	3,076%
PKO ŻYCIE TU S.A.	23	1,1%	0,363%
POCZTOWE TUnŻ S.A.	19	0,9%	0,318%
SANTANDER ALLIANZ TU na ŻYCIE S.A.	13	0,6%	1,236%
SIGNAL IDUNA ŻYCIE POLSKA TU S.A.	11	0,5%	0,227%
SALTUS TU ŻYCIE SA	6	0,3%	0,563%
CA ŻYCIE TU S.A.	4	0,2%	1,893%
TUnŻ CARDIF POLSKA S.A.	3	0,1%	1,321%
TUW REJENT-LIFE	2	0,1%	0,084%
TU INTER-ŻYCIE POLSKA S.A.	1	0,05%	0,100%

a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2025, www.knf.gov.pl.

b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce.

Tabela 8 Wnioski o interwencję w sprawach ubezpieczeniowych z 2025 r. – pozostałe podmioty rynku ubezpieczeniowego - Dział I

Pozostałe podmioty rynku ubezpieczeniowego - dział I	Liczba wniosków
Ogółem	18
Oddziały zagranicznych ZU w Polsce:	10
• Prudential International Assurance plc SA Oddział w Polsce	8
• SOGECAP S.A. Oddział w Polsce	2

Zagraniczne Zakłady Ubezpieczeń, w tym:	8
• CNP Santander Insurance Life DAC	3
• CACI Life dac	3
• Monument Life Insurance DAC	1
• MetLife Europe Insurance d.a.c.	1

Tabela 9 Wnioski o interwencję w sprawach ubezpieczeniowych z 2025 r. - krajowe zakłady ubezpieczeń (Dział II)

Podmioty rynku ubezpieczeniowego Dział II ^b	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków Dział II	Udział ZU w rynku Działu II w procentach (stan na 30.09.2024 r.) ^a
	Ogółem	w tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
Ogółem	8 871	4 211	100%	100%
PZU SA	2 534	1 177	28,6%	26,796%
STU ERGO HESTIA SA	1 082	553	12,2%	15,442%
TUIR WARTA S.A.	1 008	597	11,4%	20,428%
UNIQA TU S.A.	979	536	11,0%	7,947%
COMPENSA TU S.A. VIG	826	426	9,3%	6,558%
GENERALI T.U. S.A.	376	141	4,2%	4,393%
LINK4 TU S.A.	365	302	4,1%	1,627%
INTERRISK TU S.A. VIG	343	98	3,9%	2,946%
TUIR ALLIANZ POLSKA S.A.	293	126	3,3%	3,815%
AGRO UBEZPIECZENIA TUW	196	42	2,2%	0,691%
TUW TUW	189	86	2,1%	1,030%
TUZ UBEZPIECZENIA TU S.A.	181	69	2,0%	0,714%
PKO TU S.A.	139	47	1,6%	0,936%
TU EUROPA S.A.	102	7	1,1%	0,367%

SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A.	62	-	0,7%	0,255%
TU INTER POLSKA S.A.	56	1	0,6%	0,398%
TUW PZUW	56	2	0,6%	1,689%
SALTUS TUW	30	-	0,3%	0,230%
SANTANDER ALLIANZ TU S.A.	26	-	0,3%	0,241%
NATIONALE- NEDERLANDEN TU S.A.	9	-	0,1%	0,335%
TUW- CUPRUM	9	-	0,1%	0,195%
CREDIT AGRICOLE TU S.A.	7	1	0,1%	0,166%
TU ZDROWIE S.A.	3	-	0,03%	0,313%
TU EULER HERMES S.A.	-	-	-	0,676%
KUKE S.A.	-	-	-	0,284%
PARTNER TUiR S.A.	-	-	-	0,014%
PTR S.A.	-	-	-	1,516%

a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2025, www.knf.gov.pl.

b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce.

Tabela 10 Wnioski o interwencję w sprawach ubezpieczeniowych z 2025 r. – pozostałe podmioty rynku ubezpieczeniowego - Dział II

Podmiot:	Liczba wniosków	
	Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych
Suma:	1 869	1 229
Oddziały zagranicznych ZU w Polsce, w tym:	386	138
• Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce	120	7
• Balcia Insurance SE Oddział w Polsce	84	63

• Direct pojišťovna, a.s., S.A. Oddział w Polsce	60	59
• Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce	47	-
• ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce	24	-
• AWP P&C S.A. Oddział w Polsce	22	1
• Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce	11	2
• Chubb European Group SE Oddział w Polsce	6	-
• AXA France IARD SA Oddział w Polsce	4	4
• Vereinigte Hagelversicherung VVaG TUW Oddział w Polsce	4	-
• SOGESSUR Oddział w Polsce	2	2
• LMG Försäkrings AB S.A. Oddział w Polsce	1	-
• COFACE S.A. Oddział w Polsce	1	-
Zagraniczne ZU, z tym:	1 162	804
• Insurance Company DallBogg: Life and Health AD	410	379
• Zavarovalnica Triglav d.d. (Trasti)	213	195
• Euroins Insurance Group AD	194	183
• Helvetia Global Solutions Ltd	181	4
• WAKAM S.A.	52	-
• Fortegra Europe Insurance Company SE	21	21
• Lloyd's Insurance Company SA/NV	16	1
• AmTrust International Underwriters DAC	13	-
• Greenval Insurance DAC	10	9
Pozostałe	52	12
Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)	259	259
Reprezentanci do spraw roszczeń na terenie Polski nie będący ZU	13	13
Brak wskazania nazwy podmiotu rynku finansowego	49	15

Tabela 11 Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r. w związku z działalnością podmiotów rynku emerytalnego

Podmioty rynku emerytalnego	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków
Ogółem	28	0,2%
PTE Allianz Polska S.A.	7	0,05%
PTE PZU S.A.	4	0,03%
TFI Allianz Polska S.A.	4	0,03%
Nationale-Nederlanden PTE S.A.	3	0,02%
Generali PTE S.A.	2	0,02%
Goldman Sachs TFI	2	0,02%
TFI PZU S.A.	2	0,02%
Vienna PTE S.A. VIG	2	0,02%
UNIQA PTE SA	1	0,01%
UNIQA TFI S.A.	1	0,01%

Tabela 12 Porady telefoniczne z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielone w 2025 r.

Porady telefoniczne	Liczba	Procent
Ogółem	2 482	100%
Rynek ubezpieczeniowy, w tym:	2 333	94,0%
Dział I - Ubezpieczenia na życie	176	7,1%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	2 148	86,5%
Działalność pośredników ubezpieczeniowych	9	0,4%
Rynek emerytalny	22	0,9%
Brak danych	127	5,1%

Tabela 13 Tematyka porad telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielonych w 2025 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	2 482	100,0%
Rynek ubezpieczeniowy, w tym:	2 333	94,0%
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie, w tym:	176	7,1%

<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia na życie 	133	5,4%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW) 	29	1,2%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia na życie z UFK 	13	0,5%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia rentowe 	1	0,0%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe, w tym:	2 148	86,5%
Ubezpieczenia komunikacyjne:	1 344	54,1%
<ul style="list-style-type: none"> • OC p.p.m. 	1 035	41,7%
<ul style="list-style-type: none"> • AC 	199	8,0%
<ul style="list-style-type: none"> • UFG kary 	79	3,2%
<ul style="list-style-type: none"> • Regres (dot. szkód komunikacyjnych) 	16	0,6%
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance 	7	0,3%
<ul style="list-style-type: none"> • Kosztów naprawy pojazdu 	3	0,1%
<ul style="list-style-type: none"> • NNN kierowcy i pasażerów 	3	0,1%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenie szyb samochodowych 	2	0,1%
Ubezpieczenia mienia:	330	13,3%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia mienia osób fizycznych 	240	9,7%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia mienia ruchomego/sprzętu elektronicznego 	48	1,9%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia mienia w przedsiębiorstwie 	27	1,1%
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance 	11	0,4%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenie cargo 	2	0,1%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia maszyn w przedsiębiorstwie 	2	0,1%
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	211	8,5%
<ul style="list-style-type: none"> • OC przedsiębiorcy 	67	2,7%
<ul style="list-style-type: none"> • OC zarządcy nieruchomości 	46	1,9%
<ul style="list-style-type: none"> • OC zarządcy drogi 	42	1,7%
<ul style="list-style-type: none"> • OC w życiu prywatnym 	22	0,9%
<ul style="list-style-type: none"> • OC wykonywanego zawodu 	17	0,7%
<ul style="list-style-type: none"> • OC lekarzy/szpitali/placówki medycznej 	12	0,5%
<ul style="list-style-type: none"> • Inne 	5	0,2%
Ubezpieczenia turystyczne:	49	2,0%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży 	17	0,7%

<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą 	13	0,5%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia NNW 	7	0,3%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia OC 	4	0,2%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia bagażu 	4	0,2%
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance 	3	0,1%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu 	1	0,0%
Ubezpieczenia NNW:	36	1,5%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia NNW 	26	1,0%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej 	10	0,4%
Ubezpieczenia rolne:	23	0,9%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia upraw 	7	0,3%
<ul style="list-style-type: none"> • OC rolników 	6	0,2%
<ul style="list-style-type: none"> • Dobrowolne ubezpieczenie budynków w gospodarstwie rolnym 	3	0,1%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych 	3	0,1%
<ul style="list-style-type: none"> • Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego 	3	0,1%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenia maszyn rolniczych 	1	0,0%
Pozostałe ubezpieczenia	155	6,2%
Działalność pośredników ubezpieczeniowych	9	0,4%
Rynek emerytalny, w tym:	22	0,9%
<ul style="list-style-type: none"> • Członkostwo w OFE 	5	0,2%
<ul style="list-style-type: none"> • Oszczędzanie w IKE 	5	0,2%
<ul style="list-style-type: none"> • Członkostwo w PPE 	2	0,1%
<ul style="list-style-type: none"> • Uczestniczenie w PPK 	1	0,0%
<ul style="list-style-type: none"> • Brak danych odnośnie formy uczestnictwa 	9	0,4%
Brak danych	127	5,1%

Tabela 14 Zarzuty zawarte w poradach telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielonych w 2025 r.

Zarzuty	Liczba	Procent
Ogółem	2 482	100%

Rynek ubezpieczeniowy, w tym:	2 333	94,0%
Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia	633	25,5%
Oddalenie roszczenia	610	24,6%
Inne przyczyny porady/procedury	345	13,9%
Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych	253	10,2%
Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym	182	7,3%
Składki	130	5,2%
Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych	94	3,8%
Brak wyraźnej przyczyny porady	61	2,5%
Nieskuteczne zawarcie umowy ubezpieczenia	9	0,4%
Odmowa kontynuacji ubezpieczenia	8	0,3%
Utrudnienia wglądu w akta szkodowe	4	0,2%
Nieprawidłowe zarządzanie polisą	2	0,1%
Zaniżona wartość wykupu polisy	1	0,0%
Zmiana OWU w trakcie trwania umowy	1	0,0%
Rynek emerytalny	22	0,9%
Inne przyczyny porady/procedury	6	0,2%
Brak danych	3	0,12%
Opieszałość	3	0,12%
Interpretacja przepisów dot. zabezpieczenia emerytalnego	2	0,08%
Informacja o zgromadzonych środkach	2	0,08%
Wysokość świadczenia	2	0,08%
Możliwość wypłaty zgromadzonych środków z OFE	1	0,04%
Podział środków po śmierci	1	0,04%
Wypłata transferowa	1	0,04%
Zwrot środków	1	0,04%
Brak danych/inna przyczyna rozmowy	127	5,1%

Tabela 15 Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

Tematyka zapytań mailowych	Liczba zapytań	Procent %
----------------------------	----------------	-----------

Ogółem	3 554	100%
Rynek ubezpieczeniowy, w tym:	3 350	94,3%
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie, w tym:	285	8,0%
Ubezpieczenia na życie	156	4,4%
Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	98	2,8%
Ubezpieczenia na życie z UFK	29	0,8%
Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	1	0,03%
Ubezpieczenia tzw. starego portfela	1	0,03%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe, w tym:	3 065	86,3%
Ubezpieczenia komunikacyjne	2 004	56,4%
Ubezpieczenia mienia	394	11,1%
Ubezpieczenia OC (inne niż OC p.p.m. i OC rolników)	359	10,1%
Ubezpieczenia turystyczne	125	3,5%
Ubezpieczenia NNW	121	3,4%
Ubezpieczenia rolne	21	0,6%
Ubezpieczenia kredytu	10	0,3%
Ubezpieczenia zdrowotne	16	0,5%
Utrata pracy/niezdolność do pracy	3	0,1%
Inne ubezpieczenia	12	0,3%
Brak danych	164	4,6%
Rynek emerytalny	36	1,0%
Brak właściwości	4	0,1%

Tabela 16 Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy w 2025 r., sprawy z zakresu ubezpieczeń gospodarczych

Źródło wpływu wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	43	100%
Za pośrednictwem pełnomocnika	20	46,5%
Bezpośrednio od klienta	18	41,9%
Bezpośrednio z sądu	4	9,3%

Pogląd wydany z urzędu	1	2,3%
------------------------	---	------

Tabela 17 Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika

Tematyka wniosków	Liczba	Procent	Procent w danym Dziale
Ogółem	43	100%	-
Dział I - ubezpieczenie na życie	12	27,9%	100%
ubezpieczenie na życie z UFK	11	25,6%	91,6%
ubezpieczenie na życie (pozostałe)	1	2,3	8,4%
Dział II - pozostałe ubezpieczenia osobowe i ubezpieczenia majątkowe	31	72,10%	100%
OC komunikacyjne	16	37,30%	51,70%
ubezpieczenie mienia (osoby fizyczne)	3	7%	9,70%
OC radców prawnych/adwokatów	2	4,60%	6,40%
OC agenta ubezpieczeniowego	2	4,60%	6,40%
OC (pozostałe)	2	4,60%	6,40%
AC	1	2,30%	3,20%
regres (dot. szkód komunikacyjnych)	1	2,30%	3,20%
Assistance	1	2,30%	3,20%
NNW osobowe	1	2,30%	3,20%
OC lekarzy	1	2,30%	3,20%
Zielona Karta	1	2,30%	3,20%

Tabela 18 Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025r.

Zarzuty	Liczba	Procent	Procent z danego działu
Ogółem	43	100%	nd
Dział I - ubezpieczenie na życie	12	27,9%	100%
zwrot składki - nieważność umowy	11	27,9%	91,76%

Odmowa świadczenia/zaniżone świadczenie	1	2,33%	8,33%
Dział II - pozostałe ubezpieczenia osobowe i ubezpieczenia majątkowe	31	72,1	100%
zaniżone odszkodowanie/świadczenie	11	25,6%	35,5%
odmowa odszkodowania/świadczenia	18	41,9%	58,1%
Regres ubezpieczyciela	1	2,3%	3,2%
wezwanie do zapłaty składki	1	2,3%	3,2%

Tabela 19 Sposób rozpatrzenia wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych w 2025 r.

Sposób rozpatrzenia	Liczba	Procent
Ogółem*	54	100%
wydano istotny pogląd **	24	44,5%
odmowa wydania istotnego poglądu ***	20	37%
wyjaśnienia w sprawie	1	1,8%
analiza w toku	9	16,7%

*w tym 11 wniosków z 2024 r.

** w tym 6 z wniosków z 2024 r.

*** w tym 5 z wniosków z 2024 r.

Tabela 20 Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego

Podmiot	Liczba	Procent	Procent w danym Dziale
Ogółem	43	100%	-
Dział I	12	27,9%	100%
Europa TU na Życie SA	5	11,6%	41,7%
Open Life TU na Życie SA	4	9,3%	33,3%
Vienna Life TU na Życie SA	2	4,6%	16,6%
Unum Życie TUIR SA	1	2,3%	8,4%
Dział II	31	72,1%	100%
TUIR WARTA SA	7	16,3%	22,5%

Uniqą TU SA	6	14%	19,3%
PZU SA	3	7%	9,7%
Compensa TU SA VIG	2	4,6%	6,4%
STU ERGO HESTIA SA	2	4,6%	6,4%
PBUK	2	4,6%	6,4%
Generali TU SA	1	2,3%	3,3%
Link4 TU SA	1	2,3%	3,3%
Euroins Insurance Company JSC	1	2,3%	3,3%
Europ Assistance Societe Anonyme z siedzibą we Francji	1	2,3%	3,3%
Sogessur Societe Anonyme Oddział w Polsce	1	2,3%	3,3%
InterRisk TU SA VIG	1	2,3%	3,3%
Inter Polska TU SA	1	2,3%	3,3%
TUZ TUW	1	2,3%	3,3%
pozostałe*	1	2,3%	3,3%

* Istotny pogląd - kierowany z urzędu do Sądu Najwyższego w sprawie o rozstrzygnięcie 3 zagadnień prawnych dotyczących kosztów naprawy pojazdu w związku z ubezpieczeniem OC PPM (uwzględnienie podatku VAT, stosowanie metody kosztorysowej, uwzględnienie rabatów na zakup części).

Tabela 21 Źródło wpływu wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

	Liczba	Procent
Wnioski ogółem	12	100%
bezpośrednio	8	66,7%
za pośrednictwem pełnomocnika	4	33,3%

Tabela 22 Tematyka wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	12	100%
Dział I	2	16,7%
ubezpieczenie na życie z UFK	2	16,7%
Dział II	10	83,3%

OC komunikacyjne	6	50%
OC agenta ubezpieczeniowego	1	8,3%
OC (pozostałe)	1	8,3%
koszty rezygnacji z podróży	1	8,3%
NNW	1	8,3%

Tabela 23 Wnioski o wniesienie skargi do SN z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego

Podmioty Rynku Finansowego, co do których wpłynęły wnioski o wniesienie skargi nadzwyczajnej przez Rzecznika Finansowego	Liczba	Procent
Ogółem	12	100%
Dział I	2	16,7%
Europa TU na Życie SA	1	8,3%
Open Life TU na Życie SA	1	8,3%
Dział II	10	83,3%
PZU SA	4	33,4%
TUZ TUW	2	16,7%
STU Ergo Hestia SA	1	8,3%
InterRisk TU SA VIG	1	8,3%
TUIR WARAT SA	1	8,3%
Uniqa TU SA	1	8,3%

Tabela 24 Tematyka wniosków z 2025 r. o wszczęcie lub przystąpienie przez Rzecznika Finansowego do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	89	100%
Dział I - ubezpieczenie na życie	17	19,1%
ubezpieczenie wypadkowe i chorobowe (ubezpiecz. na życie z NW)	9	10,2%
ubezpieczenie na życie z UFK	6	6,7%
ubezpieczenie na życie (pozostałe)	1	1,1%
Ubezpieczenie rentowe	1	1,1%
Dział II - pozostałe ubezpieczenia osobowe i ubezpieczenia majątkowe	72	80,9%

Ubezpieczenia komunikacyjne, w tym:	28	31,5%
• OC komunikacyjne	24	
• AC	3	
• Zielona Karta	1	
OC przedsiębiorcy	11	12,4%
Ubezpieczenie mienia (osób fizycznych)	11	12,4%
OC wykonywanego zawodu	6	6,7%
Koszty rezygnacji z podróży	3	3,4%
Ubezpieczenie NNW	3	3,4%
Ubezpieczenie mienia ruchomego	3	3,4%
OC Radcy Prawnego	1	1,1%
OC rolników	1	1,1%
OC w życiu prywatnym	1	1,1%
Ubezpieczenie mieszkania/domu	1	1,1%
Ubezpieczenie kredytu	1	1,1%
Gwarancje ubezpieczeniowe	1	1,1%
Inne (ubezpieczenie telewizora)	1	1,1%

Tabela 25 Sposób rozpatrzenia wniosków o wszczęcie lub przystąpienie do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego w 2025 r.

Wnioski o wszczęcie lub przystąpienie do postępowania sądowego	Liczba	Procent
Ogółem	89	100%
Oświadczenia RF o wstąpieniu do toczącego się postępowania ^a	9	7,9%
Odmowa wstąpienia przez RF do toczącego się postępowania ^b	11	10,1%
Odmowa wytoczenia powództwa ^c	44	32,6%
Wytoczenie powództwa przez RF w imieniu klienta ^d	1	1,1%
Wnioski pozostające w analizie eksperckiej ^e	41	42,7%
Inne rozpoznanie wniosku (w 11 sprawach klient nie uzupełnił braków wniosku, w 1 przypadku klient zawarł ugodę z PRF przed rozpoczęciem postępowania przez RF) ^f	12	5,6%

^a 2 wnioski z 2024 r.

^b 2 wnioski z 2024 r. (dodatkowo w 1 przypadku RF zaproponował wydanie istotnego poglądu w sprawie, w 1 przypadku RF złożył istotny pogląd do sprawy)

^c 15 wniosków pochodzących z 2024 r.

^d wniosek pochodzący z 2024 r.

^e 3 wnioski pochodzące z 2024 r.

^f 7 wniosków pochodzących z 2024 r.

Tabela 26 Wnioski o podjęcie interwencji z zakresu rynku bankowo-kapitałowego skierowane do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

Wnioski	Liczba	Procent
Ogółem	13 455	100%
Bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i instytucja finansowa, w tym:	11 162	82,96%
• banki krajowe, banki zagraniczne, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej	10 622	78,94%
• firmy leasingowe	361	2,68%
• firmy faktoringowe	4	
• inne instytucje finansowe	175	0,03%
Instytucja pożyczkowa	826	6,14%
Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa	347	2,58%
Pośrednik kredytu konsumenckiego	129	0,96%
Instytucja płatnicza, mała instytucja płatnicza, dostawca świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku, dostawca świadczący wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku, biuro usług płatniczych, instytucja pieniądza elektronicznego i oddział zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego	124	0,92%
Firma inwestycyjna	102	0,76%
Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych i Fundusz inwestycyjny oraz zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna w tym:	48	0,36%
• Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych i Fundusz inwestycyjny	44	0,33%
• Zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna	4	0,03%
Pośrednik kredytu hipotecznego	6	0,04%
Przedsiębiorca wykonujący działalność lombardową	3	0,02%
Inne	708	5,26%

Tabela 27 Źródło wpływu wniosków o interwencję w sprawach z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

Wnioski	Liczba	Procent
Ogółem	13 455	100%
Bezpośrednio od wnioskodawców	7 300	54,3%
Za pośrednictwem:	6 155	45,7%
• Kancelarii Prawniczych, Adwokackich, Radców Prawnych	5 862	43,6%
• Pełnomocników	127	0,9%
• Terenowe Biuro RF	41	0,3%
• Powiatowych i Miejskich Rzeczników	37	0,3%
Konsumenta		
• Ministerstw	34	0,3%
• Urzędu Ochrony Konsumentów i Konkurencji	22	0,2%
• Kancelarii Prezesa Rady Ministrów	13	0,1%
• Biura Rzecznika Praw Obywatelskich	2	0,0%
• Sejmu, Biur Poselskich i Senatorskich	1	0,0%
• Kancelarii Prezydenta RP	1	0,0%
• Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego	1	0,0%
• Innych podmiotów	14	0,1%

Tabela 28 Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

Wnioski	Liczba	Procent
Ogółem	13 455	100%
Kredyt	8 901	66,15%
Rachunek bankowy	3 039	22,59%
Karta płatnicza	542	4,03%
Leasing	390	2,90%
Operacje bankomatowe	173	1,29%
Forex	88	0,65%
Papiery wartościowe	63	0,47%
Fundusze inwestycyjne	60	0,45%
IKE	31	0,23%

Inwestycje	20	0,15%
UFK	19	0,14%
Książeczka oszczędnościowa	17	0,13%
Faktoring	6	0,04%
Pożyczka lombardowa	3	0,02%
Inne	86	0,64%
Brak danych	17	0,13%

Tabela 29 Wnioski o interwencję dotyczące kredytów w 2025 r.

Rodzaj kredytu	Liczba	Procent
Ogółem	8 901	100%
Konsumencki (w tym kredyt „na klik”)	7 881	88,5%
Hipoteczny	895	10,1%
W rachunku bieżącym	70	0,8%
Inwestycyjny	26	0,3%
Obrotowy	20	0,2%
Z dopłatami	9	0,1%

Tabela 30 Sposób rozpatrzenia wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

	Liczba	Procent
Wnioski ogółem	13 455	100%
Podjęcie interwencji	6 748	50,15%
Brak podjęcia interwencji, w tym:	3 731	27,73%
• przesłane dokumenty zawierały braki formalne	1 903	14,14%
• klient nie wyczerpał postępowania reklamacyjnego	918	6,82%
• pismo skierowane do wiadomości Rzecznika Finansowego	341	2,53%
• brak właściwości (podmiot nie jest podmiotem rynku bankowo-kapitałowego, np. US, ZUS)	224	1,66%
• brak właściwości (klient nie jest klientem rynku bankowo-kapitałowego, np. sp. z o.o.)	188	1,4%

• anulowanie wniosku	80	0,59%
• brak podstaw merytorycznych do podjęcia interwencji	77	0,5%7
Sprawy w toku	2 976	22,12%

Tabela 31 Wynik postępowania w sprawach wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, które wpłynęły do Rzecznika w 2025 r.

	Liczba	Procent
Sprawy zakończone, w tym:	6 748	100%
Uznanie zasadności wniosku	717	10,63%
Wynik negatywny	5 994	88,83%
Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	37	0,55%

Tabela 32 Wnioski o interwencję z 2025 r. – banki krajowe, banki zagraniczne, oddziały zagranicznych instytucji kredytowych

Nazwa	Liczba wniosków	Procent	Udział podmiotu w rynku w procentach ^a
Banki ogółem	10 622	100%	x
Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	2 724	25,64%	17,40%
Alior Bank S.A.	1 301	12,25%	3,27%
Santander Bank Polska S.A.	1 295	12,19%	9,40%
Bank Polska Kasa Opieki S.A.	937	8,82%	11,07%
Bank Millennium S.A.	865	8,14%	4,82%
mBank S.A.	682	6,42%	8,28%
BNP Paribas Bank Polska S.A.	580	5,46%	5,68%
VeloBank S.A.	436	4,10%	1,89%
Credit Agricole Bank Polska S.A.	359	3,38%	1,27%

ING Bank Śląski S.A.	310	2,92%	8,92%
Santander Consumer Bank S.A.	288	2,71%	0,77%
Nest Bank S.A.	164	1,54%	0,29%
Bank Handlowy w Warszawie S.A.	127	1,20%	2,73%
Bank Pocztowy S.A.	99	0,93%	0,34%
Getin Noble Bank S.A. (w restrukturyzacji)	70	0,66%	x
AS Inbank Spółka Akcyjna-Oddział w Polsce	52	0,49%	x
Bank Ochrony Środowiska S.A.	41	0,39%	0,76%
Raiffeisen Bank International AG	27	0,25%	x
Bank BPH S.A.	24	0,23%	0,28%
Deutsche Bank Polska S.A.	23	0,22%	0,79%
Aion Bank S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	15	0,14%	x
Ikano Bank AB SA Oddział w Polsce	14	0,13%	x
Toyota Bank Polska S.A.	13	0,12%	0,27%
Plus Bank S.A.	11	0,10%	0,03%
PKO Bank Hipoteczny S.A.	10	0,09%	0,65%
Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.	8	0,08%	1,13%
Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce	7	0,07%	x
TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	6	0,06%	x
DnB Bank Polska S.A.	6	0,06%	0,11%
Bank Gospodarstwa Krajowego	5	0,05%	9,83%
Pekao Bank Hipoteczny S.A.	5	0,05%	0,13%
Krakowski Bank Spółdzielczy	4	0,04%	0,18%
Raiffeisen Digital Bank AG	3	0,03%	x
Multitude Bank plc	3	0,03%	x
Western Union International Bank GmbH	3	0,03%	x
RCI Banque S.A.	3	0,03%	x
Bank Nowy BFG S.A.	3	0,03%	0,12%
Bank Spółdzielczy w Dusznikach	3	0,03%	0,06%
Warszawski Bank Spółdzielczy	3	0,03%	0,05%
Bank Spółdzielczy (brak danych)	2	0,02%	x
SGB-Bank S.A.	2	0,02%	1,17%
Bank Spółdzielczy w Piasecznie	2	0,02%	0,04%

Bank Spółdzielczy w Grodzisku Wielkopolskim	2	0,02%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Niemcach	2	0,02%	0,02%
Powiatowy Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Mazowieckim	2	0,02%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Głownie	2	0,02%	0,01%
Citibank Europe plc	1	0,01%	x
Podkarpacki Bank Spółdzielczy w Sanoku	1	0,01%	x
mBank Hipoteczny S.A.	1	0,01%	0,38%
ING Bank Hipoteczny S.A.	1	0,01%	0,14%
Bank Spółdzielczy w Brodnicy	1	0,01%	0,12%
Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Krakowie	1	0,01%	0,09%
Bank Spółdzielczy w Lututowie	1	0,01%	0,07%
Millenium Bank Hipoteczny S.A.	1	0,01%	0,07%
Bank Spółdzielczy w Limanowej	1	0,01%	0,06%
Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Bartlinku	1	0,01%	0,06%
Powiatowy Bank Spółdzielczy w Sokółowie Podlaskim	1	0,01%	0,06%
Esbank Bank Spółdzielczy	1	0,01%	0,05%
Małopolski Bank Spółdzielczy	1	0,01%	0,05%
Bank Spółdzielczy w Białymstoku	1	0,01%	0,05%
Bank Spółdzielczy w Sztumie	1	0,01%	0,05%
Bank Spółdzielczy w Płońsku	1	0,01%	0,04%
Bank Spółdzielczy w Poddębicach	1	0,01%	0,04%
Polski Bank Spółdzielczy w Wyszku	1	0,01%	0,04%
Bank Spółdzielczy w Szczytnie	1	0,01%	0,04%
Nicolaus Bank Spółdzielczy w Toruniu	1	0,01%	0,04%
Bank Spółdzielczy we Wrześni	1	0,01%	0,04%
Bank Spółdzielczy w Krasnymstawie	1	0,01%	0,03%
Bank Spółdzielczy w Pleszewie	1	0,01%	0,03%
Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju	1	0,01%	0,03%
Mazowiecki Bank Spółdzielczy w Łomiankach	1	0,01%	0,03%
Bank Spółdzielczy w Oławie	1	0,01%	0,03%
Bank Spółdzielczy Ziemi Górskich Karpatia	1	0,01%	0,03%
Bank Spółdzielczy w Gliwicach	1	0,01%	0,03%

Śląski Bank Spółdzielczy Silesia w Katowicach	1	0,01%	0,03%
Bank Spółdzielczy w Dzierżonowie	1	0,01%	0,03%
Bank Spółdzielczy w Słupcy	1	0,01%	0,03%
Bank Spółdzielczy w Sochaczewie	1	0,01%	0,03%
Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Piotrkowie Kujawskim	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Wolinie	1	0,01%	0,02%
Warmiński Bank Bank Spółdzielczy	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Dobrzycy	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Zwoleniu	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Bytowie	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Krapkowicach	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Gostyniu	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Żąbkowicach Śląskich	1	0,01%	0,02%
Pomorski Bank Spółdzielczy	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Zamościu	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Mosinie	1	0,01%	0,02%
Międzypowiatowy Bank Spółdzielczy w Myszkowie	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Rabie Wyżnej	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Sławnie	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Tychach	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Lubelskim	1	0,01%	0,02%
Bank Spółdzielczy w Przedborzu	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Izbicy	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy we Jasienicy	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Jastrowiu	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy Czarnym Dunajcu	1	0,01%	0,01%
Świętokrzyski Bank Spółdzielczy w Jędrzejowie	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Kłobucku	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Golubiu Dobrzyniu	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Pruszczu Pomorskim	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Kowalu	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Mielcu	1	0,01%	0,01%

Bank Spółdzielczy w Halinowie	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Krotoszynie	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Olecku	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Działdowie	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy "Bank Rolników" w Opolu	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Otwocku	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Głogowie	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Głogowie Małopolskim	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Mszczonowie	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Nidzicy	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Suchedniowie	1	0,01%	0,01%
Spółdzielczy Bank Ludowy w Skalmierzycach	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Ślesinie	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Warce	1	0,01%	0,01%
Bank Spółdzielczy w Jaworznie	1	0,01%	0,00
Bank Spółdzielczy w Wąchocku	1	0,01%	0,00
Bank Spółdzielczy w Witkowie	1	0,01%	0,00
Bank Spółdzielczy w Wysokiej	1	0,01%	0,00

^a Dane na podstawie opłat na finansowanie Rzecznika i jego biura (art. 20 ust. 1 URF).

Tabela 33 Wnioski o interwencję z 2025 r. – Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo - Kredytowe

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Procent	Udział podmiotu w rynku w procentach ^a
Ogółem	347	100%	x
Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka	330	95,10%	77,58%
Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Zygmunta Chmielewskiego	7	2,02%	8,96%
Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Centrum"	2	0,58%	0,91%

Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	1	0,29%	1,38%
Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	2	0,58%	0,69%
Wielkopolska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa w upadłości z siedzibą w Poznaniu	1	0,29%	x
Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa Ziemi Rybnickiej	1	0,29%	1,00%
Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa im. Eugeniusza Kwiatkowskiego	1	0,29%	0,99%
Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa "Świdnik"	1	0,29%	1,14%
Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa w Wołominie w upadłości likwidacyjnej	1	0,29%	x

^a Dane na podstawie opłat na finansowanie Rzecznika i jego biura (art. 20 ust. 1 URF).

Tabela 34 Wnioski o interwencję z 2025 r. - instytucje pożyczkowe

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Procent	Udział podmiotu w rynku w procentach ^a
Ogółem	826	100%	x
Wonga.Pl Sp z o.o.	73	8,84%	4,82%
Smartney Grupa Oney S.A.	70	8,47%	16,00%
Capital Service S.A.	69	8,35%	2,01%
Profi Credit Polska S.A.	66	7,99%	5,76%
Cofidis S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce	51	6,17%	8,13%
Aiqlabs Sp. z o.o.	48	5,81%	0,09%
Easy Payment Services OOD (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	48	5,81%	x

Provident Polska S.A.	43	5,21%	20,54%
Soonly Finance sp. z o. o.(Vivus Finance Sp. z o.o. ; Zaploo.pl.)	35	4,24%	4,47%
Aasa Polska Spółka Akcyjna	30	3,63%	2,47%
Everest Finanse S.A.	19	2,30%	5,95%
AvaFin Poland Sp. z o.o.	15	1,82%	x
Supergrosz Sp. z o.o. (Aiqlabs Sp. z o.o.)	15	1,82%	0,09%
Szybka Gotówka Sp. z o.o.	13	1,57%	x
Pixo Sp. z o.o.	12	1,45%	0,70%
Aventus Group Sp. z o.o. (Smart Pożyczka)	11	1,33%	x
Argentum Capital Sp. z o.o.	11	1,33%	0,42%
Arena Finance Sp. z o.o.	10	1,21%	0,59%
LTU Finance Sp. z o.o.	10	1,21%	0,63%
Tusumi Sp. z o.o.	10	1,21%	0,66%
Allegro Pay Sp. z o.o.	7	0,85%	6,15%
Feniko Finanse Sp. z o.o.	7	0,85%	0,89%
Milooan Polska Sp. z o.o.	7	0,85%	0,44%
Prosta Pożyczka Sp. z o.o.	7	0,85%	x
Pożyczka Plus (Aventus Group Sp. z o.o.)	7	0,85%	x
Dobra Kasa Sp. z o.o.	6	0,73%	x
Ekassa Sp. z o.o.	6	0,73%	x
Kasa Boom Sp. z o.o.	6	0,73%	x
Profi Credit Poland S.A.	6	0,73%	5,76%
Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o.	6	0,73%	2,65%
Paytree Sp. z o.o.	5	0,61%	0,01%
Polski Standard Płatności S.A	5	0,61%	0,00%
Twisto Polska Sp. z o.o.	5	0,61%	x
Ducatos Sp. z o.o.	4	0,48%	0,81%
Minicredit Sp. z o.o.	4	0,48%	0,07%
Novum Finance Sp. z o.o.	4	0,48%	1,25%
Szybki Kredyt Sp. z o.o.	4	0,48%	x
Takto Finanse Sp. z o.o.	4	0,48%	0,01%

Timbex Sp. z o.o.	4	0,48%	x
Finpomoc Sp. z o.o.	3	0,36%	x
LM Pay Sp. z o.o.	3	0,36%	x
Primastar Sp. z o.o.	3	0,36%	0,62%
Prometeusz Finanse Sp. z o.o.	3	0,36%	x
Visset Sp. z o.o.	3	0,36%	x
Mobilum Pay Sp. z o.o.	3	0,36%	x
Centrum Rozwiązań Kredytowych Sp. z o.o.	2	0,24%	x
Eden Finance Sp. z o.o.	2	0,24%	0,26%
Credityou Sp. z o.o.	2	0,24%	x
KIM Finance Sp. z o.o.	2	0,24%	x
MDP Finance Sp. z o.o.	2	0,24%	x
Oreon Sp. z o.o.	2	0,24%	x
Fintopia Technology Sp. z o.o.	2	0,24%	0,00%
Nauczycielska Agencja Ubezpieczeniowa S.A.	2	0,24%	x
Stellntis Consumer Financial Services Polska Sp. z o.o.	2	0,24%	2,82%
Via Sms Sp. z o.o.	2	0,24%	x
Alfakredyt Sp. z o.o.	1	0,12%	x
eBanco Sp. z o.o.	1	0,12%	0,04%
Commercial Group Sp. z o.o.	1	0,12%	x
Gwarant24 Sp. z o.o.	1	0,12%	x
IPF Polska Sp. z o.o.	1	0,12%	x
Currency Lending Sp. z o.o.	1	0,12%	x
Daiglob Sp. z o.o.	1	0,12%	0,08%
Digitalfin Sp. z o.o.	1	0,12%	0,08%
Eurocent S.A.	1	0,12%	x
Fundusz Mikro Sp. z o.o.	1	0,12%	x
Paydaylend Sp. z o. o.	1	0,12%	x
Polskie Towarzystwo Pożyczkowe Sp. z o.o.	1	0,12%	x
iCredit Sp. z o.o.	1	0,12%	0,55%
Instafin Sp. z o.o.	1	0,12%	x
Mskredyt Sp. z o. o.	1	0,12%	x

Siemens Finance Sp. z o.o.	1	0,12%	x
Rapid Finance Sp. z o.o.	1	0,12%	x
Profireal Polska Sp. z o.o.	1	0,12%	x
P.U.H. Nobiles 2 S.C.	1	0,12%	x
Optima Sp. z o.o.	1	0,12%	x
Net Gotówka Sp. z o.o.	1	0,12%	x
Avior Finance S.A.	1	0,12%	0,40%
eBanknot Polska Grupa Kapitałowa Sp. z o.o.	1	0,12%	x
Rupi Finance Sp. z o.o.	1	0,12%	0,19%
Talaros Sp. z o.o.	1	0,12%	0,44%

^a Dane na podstawie opłat na finansowanie Rzecznika i jego biura (art. 20 ust. 1 URF).

Tabela 35 Wnioski o interwencję z 2025 r. - Instytucje płatnicze, małe instytucje płatnicze, dostawcy świadczący usługę dostępu do informacji o rachunku, dostawcy świadczący wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku, biura usług płatniczych, instytucje pieniądza elektronicznego i oddziały zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Procent	Udział podmiotu w rynku w procentach ^a
Ogółem	124	100%	x
Fincard Sp. z o.o.	31	25,00%	2,80%
PayPo Sp. z o.o.	26	20,97%	6,47%
PayPro S.A.	13	10,48%	16,08%
PayU S.A.	8	6,45%	4,08%
Tubapay Sp. z o.o.	6	4,84%	0,00%
Fiserv Polska Spółka Akcyjna (poprzednio: First Data Polska S.A.)	5	4,03%	12,85%
Cardina Sp. z o.o.	5	4,03%	0,03%
Conotoxia Sp. z o.o.	3	2,42%	x
SkyCash Poland S.A.	3	2,42%	0,19%
Allegro Finance Sp. z o.o.	3	2,42%	0,23%
Planet Pay Sp. z o.o.	2	1,61%	0,66%
Autopay S.A.	2	1,61%	5,47%

mPay S.A.	2	1,61%	0,45%
Polskie ePłatności sp. z o. o.	2	1,61%	3,96%
Centrum ePłatności sp. z o.o.	2	1,61%	x
Volt Technologies sp. z o.o.	2	1,61%	0,14%
Currency One S.A.	1	0,81%	0,59%
Let Me Pay Sp. z o.o.	1	0,81%	0,04%
Elavon Financial Services Designated Activity Company Oddział w Polsce	1	0,81%	x
PayTel S.A.	1	0,81%	0,57%
Monetia sp. z o.o.	1	0,81%	0,22%
Krajowy Integrator Płatności S.A.	1	0,81%	0,36%
Żabka Finanse Sp. z o.o.	1	0,81%	x
Coffee Media Sp. z o.o.	1	0,81%	0,41%
LITPAY Sp. z o.o.	1	0,81%	19,71%

^a Dane na podstawie opłat na finansowanie Rzecznika i jego biura (art. 20 ust. 1 URF).

Tabela 36 Wnioski o interwencję z 2025 r. - Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Procent	Udział podmiotu w rynku w procentach ^a
Ogółem	44	100%	x
PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	6	13,64%	11,65%
Goldman Sachs Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	6	13,64%	10,67%
Intrum Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	4	9,09%	0,12%
Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Allianz Polska S.A.	4	9,09%	7,78%
Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	4,55%	4,87%

Amundi Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	4,55%	0,38%
Templeton Asset Management (Poland) Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	4,55%	0,04%
BNP Paribas Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	4,55%	1,51%
BEST Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	4,55%	0,50%
SKARBIEC Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	4,55%	1,30%
Ipopema Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	12,13%
Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	7,10%
Generali Investments Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	3,34%
Lartiq Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	x
Esaliens Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	1,01%
Millenium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	1,41%
AgioFunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	1,13%
Investors Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	2,08%
Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	x
MM Prime Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	0,03%
MCI Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	0,56%
Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	2,27%	0,53%

^a Dane na podstawie opłat na finansowanie Rzecznika i jego biura (art. 20 ust. 1 URF).

Tabela 37 Wnioski o interwencję z 2025 r. - Zarządzający ASI i alternatywne spółki inwestycyjne

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Procent	Udział podmiotu w rynku w procentach ^a
Ogółem	4	100%	x
Fundusz Hipoteczny Dom S.A. (ASO)	1	25,00%	x
Gravier Investment Alternatywna Spółka Inwestycyjna S.A.	1	25,00%	0,30%
Mercaton ASI Sp. z o.o.	1	25,00%	0,25%
New Tech Venture (ASO)	1	25,00%	x

^a Dane na podstawie opłat na finansowanie Rzecznika i jego biura (art. 20 ust. 1 URF).

Tabela 38 Wnioski o interwencję z 2025 r. - Pośrednicy kredytu konsumenckiego

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Procent
Ogółem	129	100%
Wandoo Finance Sp. z o.o.	30	23,26%
Fincapital Sp. z o.o.	22	17,05%
Net Credit Sp. z o.o.	18	13,95%
Vehis Sp. z o.o.	9	6,98%
Aventus Group Sp. z o.o.	8	6,20%
Cinkciarz.pl Sp. z o.o.	6	4,65%
Everest Finanse S.A.	6	4,65%
Autocentrum AAA Auto Sp. z o.o.	4	3,10%
Habza Finanse Sp. z o.o.	4	3,10%
Allegro Sp. z o.o.	3	2,33%
Veloleasing S.A.	3	2,33%
Lendi Sp. z o.o.	2	1,55%
Platforma Kredytowa Sp. z o.o.	2	1,55%
Specjaliści Kredytowi Sp. z o.o.	2	1,55%
Itcard S.A.	1	0,78%
Covenant Sp. z o.o.	1	0,78%
Card Plus Sp. z o.o.	1	0,78%
Finreal Sp. z o.o.	1	0,78%

P4 Sp. z o.o.	1	0,78%
Primus Finance Sp. z o.o.	1	0,78%
Tauron Sprzedaż Sp. z o.o.	1	0,78%
Piotr Andrejew Concordia Finanse	1	0,78%
Platinum Financial Doradcy Finansowi Sp. z o.o.	1	0,78%
Raypath International Sp. z o.o. Sp.k	1	0,78%

Tabela 39 Wnioski o interwencję z 2025 r. - Pośrednicy kredytu hipotecznego

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Procent
Ogółem	6	100%
Open Finance S.A.	2	33,33%
Expander Advisors Sp. z o.o.	1	16,67%
Notus Finanse S.A.	1	16,67%
Lendi Sp. z o.o.	1	16,67%
mFinanse S.A.	1	16,67%

Tabela 40 Wnioski o interwencję z 2025 r. - Firmy inwestycyjne

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Procent	Udział podmiotu w rynku w procentach ^a
Ogółem	102	100%	x
X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A.	85	83,33%	66,95%
Noble Securities S.A.	6	5,88%	2,7%
Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A.	4	3,92%	7,51%
Oanda TMS Brokers S.A.	2	1,96%	4,06%
Dom Maklerski Banku BPS S.A.	1	0,98%	x
Athena Investments Dom Maklerski S.A.	1	0,98%	x
Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o.	1	0,98%	2,19%
Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.	1	0,98%	x
Evo Dom Maklerski S.A.	1	0,98%	0,7%

^a Dane na podstawie opłat na finansowanie Rzecznika i jego biura (art. 20 ust. 1 URF).

Tabela 41 Wnioski o interwencję z 2025 r. - przedsiębiorcy wykonujący działalność lombardową

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Procent
Ogółem	3	100%
Lombard Polska Sp. z o.o.	1	33,33%
Lombard Gold Sp. z o.o.	1	33,33%
Twój Lombard - Lombartek Sp. z o.o.	1	33,33%

Tabela 42 Tematyka rozmów telefonicznych w sprawach z zakresu rynku bankowego i kapitałowego

Temat rozmowy	Liczba rozmów	Procent
Ogółem	2 518	100,00%
Rachunki bankowe, w tym:	819	32,53%
• Nieautoryzowane transakcje	331	40,42%
• Blokada środków na rachunku, blokada rachunku	141	17,22%
• Procedura reklamacyjna	84	10,26%
• Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy, postępowanie spadkowe	55	6,72%
• Opłaty	40	4,88%
• Błędny przelew	39	4,76%
• Zajęcie komornicze	33	4,03%
• Zamknięcie rachunku	22	2,69%
• Skarga na oddział/pracownika podmiotu	20	2,44%
• Dyspozycja na wypadek śmierci	20	2,44%
• Zaświadczenie/ inne dokumenty	17	2,08%
• BLIK	11	1,34%
• Pełnomocnictwo	6	0,73%
Kredyty konsumenckie, w tym,:	520	20,65%
• Sankcja kredytu darmowego	70	13,46%
• Restrukturyzacja zadłużenia, działania windykacyjne, sprzedaż wierzytelności	53	10,19%
• Analiza umowy	47	9,04%
• Odstąpienie/ wypowiedzenie umowy	46	8,85%

• Niezgoda salda zadłużenia	43	8,27%
• Zwrot środków z tytułu wcześniejszej spłaty	40	7,69%
• Procedura reklamacyjna	40	7,69%
• Wyłudzenie kredytu	29	5,58%
• BIK S.A.	26	5,00%
• Ubezpieczenie	22	4,23%
• Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy, postępowanie spadkowe	19	3,65%
• Opłaty	15	2,88%
• Zajęcie komornicze	14	2,69%
• Zaświadczenie/ inne dokumenty	13	2,50%
• Aneks do umowy	12	2,31%
• Oprocentowanie	12	2,31%
• Odsetki	11	2,12%
• Skarga na oddział/pracownika podmiotu	5	0,96%
• Upadłość konsumencka	3	0,58%
Kredyty hipoteczne, w tym,:	313	12,43%
• Analiza umowy	55	17,57%
• Zwrot środków z tytułu wcześniejszej spłaty, rozliczenie kredytu	40	12,78%
• Niedozwolone postanowienia umowne	24	7,67%
• Aneks do umowy	22	7,03%
• Procedura reklamacyjna	21	6,71%
• Restrukturyzacja zadłużenia, działania windykacyjne, sprzedaż wierzytelności	18	5,75%
• Brak możliwości spłaty zadłużenia	14	4,47%
• Zaświadczenie/ inne dokumenty	14	4,47%
• Ubezpieczenie	14	4,47%
• Opłaty	13	4,15%
• Odstąpienie/ wypowiedzenie umowy	12	3,83%
• Ugoda	11	3,51%
• Wakacje kredytowe	10	3,19%
• Oprocentowanie	8	2,56%
• Odsetki	8	2,56%
• Bezpieczny kredyt 2 %	6	1,92%

<ul style="list-style-type: none"> • Skarga na oddział/pracownika podmiotu 	6	1,92%
<ul style="list-style-type: none"> • Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy, postępowanie spadkowe 	5	1,60%
<ul style="list-style-type: none"> • WIBOR/ klauzule awaryjne 	5	1,60%
<ul style="list-style-type: none"> • Krajowy Rejestr zadłużonych 	4	1,28%
<ul style="list-style-type: none"> • Fundusz wsparcia kredytobiorców 	3	0,96%
Procedura postępowania przed Rzecznikiem, jak złożyć wniosek o podjęcie interwencji, w sprawach sądowych, zapytania o zakres kompetencji, jakie dokumenty przestać bądź dostać do złożonego już wniosku	302	11,99%
Poza właściwością Rzecznika, rozmowy dotyczące stowarzyszeń, fundacji, firm windykacyjnych	129	5,12%
Zapytania o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa sądowego, stanowisko Rzecznika	79	3,14%
Leasing	74	2,94%
<ul style="list-style-type: none"> • Analiza umowy 	23	31,08%
<ul style="list-style-type: none"> • Opłaty 	12	16,22%
<ul style="list-style-type: none"> • Odstąpienie/ wypowiedzenie umowy 	11	14,86%
<ul style="list-style-type: none"> • Skarga na oddział/pracownika podmiotu 	8	10,81%
<ul style="list-style-type: none"> • Ubezpieczenie 	7	9,46%
<ul style="list-style-type: none"> • Aneks do umowy 	5	6,76%
<ul style="list-style-type: none"> • Restrukturyzacja zadłużenia, działania windykacyjne, sprzedaż wierzytelności 	5	6,76%
<ul style="list-style-type: none"> • Oprocentowanie 	3	4,05%
Karty debetowe/kredytowe	69	2,74%
<ul style="list-style-type: none"> • Blokada karty, środków na rachunku 	21	30,43%
<ul style="list-style-type: none"> • Nieautoryzowane transakcje 	17	24,64%
<ul style="list-style-type: none"> • Opłaty 	14	20,29%
<ul style="list-style-type: none"> • Odstąpienie/ wypowiedzenie umowy 	7	10,14%
<ul style="list-style-type: none"> • Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy, postępowanie spadkowe 	5	7,25%
<ul style="list-style-type: none"> • Skarga na oddział/pracownika podmiotu 	5	7,25%
Fundusze inwestycyjne	52	2,07%
<ul style="list-style-type: none"> • Strata środków w wyniku inwestycji 	24	46,15%

<ul style="list-style-type: none"> • Analiza umowy 	13	25,00%
<ul style="list-style-type: none"> • Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy, postępowanie spadkowe 	7	13,46%
<ul style="list-style-type: none"> • Opłaty 	4	7,69%
<ul style="list-style-type: none"> • Skarga na oddział/pracownika podmiotu 	3	5,77%
<ul style="list-style-type: none"> • Oprocentowanie 	1	1,92%
Lokaty/książeczki/rachunki oszczędnościowe	50	1,99%
<ul style="list-style-type: none"> • Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy, postępowanie spadkowe 	9	18,00%
<ul style="list-style-type: none"> • Opłaty 	9	18,00%
<ul style="list-style-type: none"> • Blokada środków na rachunku 	9	18,00%
<ul style="list-style-type: none"> • Analiza umowy 	6	12,00%
<ul style="list-style-type: none"> • Oprocentowanie 	5	10,00%
<ul style="list-style-type: none"> • Odsetki 	5	10,00%
<ul style="list-style-type: none"> • Skarga na oddział/pracownika podmiotu 	4	8,00%
<ul style="list-style-type: none"> • Zamknięcie rachunku 	3	6,00%
Operacje bankomatowe	40	1,59%
<ul style="list-style-type: none"> • Problemy z wpłatą, wypłatą środków 	32	80,00%
<ul style="list-style-type: none"> • Nieautoryzowane transakcje 	8	20,00%
Papiery Wartościowe	29	1,15%
<ul style="list-style-type: none"> • Obligacje 	21	72,41%
<ul style="list-style-type: none"> • Akcje 	4	13,79%
<ul style="list-style-type: none"> • Certyfikaty inwestycyjne 	4	13,79%
Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem inwestycyjnym	18	0,71%
<ul style="list-style-type: none"> • Misseling 	8	44,44%
<ul style="list-style-type: none"> • Utrudniony kontakt z podmiotem 	6	33,33%
<ul style="list-style-type: none"> • Strata środków w wyniku inwestycji 	4	22,22%
Rynek forex	12	0,48%
<ul style="list-style-type: none"> • Strata środków w wyniku inwestycji 	10	83,33%
<ul style="list-style-type: none"> • Utrudniony kontakt z podmiotem 	2	16,67%
Pożyczka lombardowa	6	0,24%
<ul style="list-style-type: none"> • Działania windykacyjne/komornicze 	3	50,00%
<ul style="list-style-type: none"> • Oprocentowanie 	2	33,33%
<ul style="list-style-type: none"> • Niedozwolone postanowienia umowne 	1	16,67%

IKE	6	0,24%
• Ubezpieczenie	3	50,00%
• Opłaty	3	50,00%

Tabela 43 Tematyka zapytań mailowych w sprawach z zakresu rynku bankowego i kapitałowego

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	1 977	100%
Kredyt konsumencki	560	28,33%
Rachunek bankowy	368	18,61%
Kredyt hipoteczny	323	16,34%
Brak właściwości RF	253	12,80%
Zapytanie o obowiązujące przepisy prawa, orzecznictwo, kompetencje Rzecznika	185	9,36%
Karta kredytowa/debetowa	66	3,34%
Leasing	53	2,68%
Kredyt w rachunku bieżącym	25	1,26%
Fundusze inwestycyjne	21	1,06%
Akcje	20	1,01%
Obligacje	17	0,86%
Rachunek lokaty	17	0,86%
Forex	16	0,81%
IKE/IKZE	12	0,61%
Rachunek Inwestycyjny	10	0,51%
Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem inwestycyjnym	9	0,46%
PPK/PPE	7	0,35%
Kredyt obrotowy/inwestycyjny	6	0,30%
Książeczka oszczędnościowa	3	0,15%
Pożyczka lombardowa	2	0,10%
Operacje bankomatowe	2	0,10%
Faktoring	1	0,05%
Rachunek powierniczy	1	0,05%

Tabela 44 Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy w 2025 r. w sprawach z zakresu rynku bankowego i kapitałowego

Źródło wpływu wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	1 814	100%
Za pośrednictwem pełnomocnika	1 668	91,95%
Bezpośrednio z sądu	74	4,08%
Bezpośrednio od powoda	69	3,80%

Tabela 45 Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd ze względu na rodzaj podmiotów 2025 r. – rynek bankowy i kapitałowy

Rodzaj podmiotu finansowego	Liczba wniosków	Procent
Ogółem	1 814	100%
Banki	1 692	93,2%
SKOK-i	65	3,5%
Instytucje pożyczkowe	44	2,4%
Domy Maklerskie	5	0,3%
Leasing	2	0,2%
Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	1	0,1%
Inne	5	0,3%

Tabela 46 Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu rynku bankowego i kapitałowego w 2025 r.

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	1 814	100%
Kredyt konsumencki	1 668	92,0%
<ul style="list-style-type: none"> • sankcja kredytu darmowego art. 45 ukk • nieautoryzowane transakcje • nieuczciwe praktyki rynkowe • pozaodsetkowe koszty kredytu 	<ul style="list-style-type: none"> 1 626 17 11 10 	<ul style="list-style-type: none"> 97,5% 1,0% 0,7% 0,6%

• pozostałe	4	0,2%
Kredyt hipoteczny	53	2,9%
• kredyt walutowy CHF	33	62,3%
• kredyt PLN (WIBOR, SKD)	16	30,1%
• kredyt indeksowany EURO	2	3,8%
• pozostałe	2	3,8%
Rachunek bankowy	76	4,2%
• nieautoryzowane transakcje	73	96,0%
• pozostałe	3	4,0%
Papiery wartościowe	8	0,4%
• obligacje	7	87,5%
• certyfikaty inwestycyjne	1	12,5%
Leasing	4	0,2%
Kredyt inwestycyjny	1	0,1%
brak danych do określenia tematyki wniosku	4	0,2%

Tabela 47 Sposób rozpatrzenia wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd – sprawy z zakresu rynku bankowego i kapitałowego (stan na 31.12.2025 r.)

Sposób rozpatrzenia	Liczba	Procent
Ogółem	2 369	100%
wydano istotny pogląd ^a	1 869	78,9%
odmowa wydania istotnego poglądu ^b	54	2,3%
Pozostałe (wyjaśnienia w sprawie oraz analiza w toku)	419	17,7%

^a w tym 1 216 w sprawach wniosków z 2025 r.

^b w tym 42 w sprawach z wniosków z 2025 r.

Tabela 48 Źródło wpływu wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do SN z zakresu bankowego i kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2025 r.

Liczba wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	51	100%
bezpośrednio	29	56,9%
za pośrednictwem pełnomocnika	22	43,1%

Tabela 49 Tematyka wniosków w sprawach o złożenie skargi nadzwyczajnej – sprawy z zakresu rynku bankowego i kapitałowego

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	51	100%
Kredyt hipoteczny	21	41,2%
Kredyt konsumencki	20	39,2%
Nieautoryzowane transakcje	5	9,8%
Fundusze inwestycyjne	2	3,9%
inne	3	5,9%

Tabela 50 Tematyka wniosków o przystąpienie do toczącego się postępowania sądowego – sprawy z zakresu rynku bankowego i kapitałowego

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	122	100%
Kredyt konsumencki	89	72,9%
Nieautoryzowane transakcje	18	14,7%
Kredyt hipoteczny	9	7,4%
Leasing	3	2,5%
inne	3	2,5%

Tabela 51 Tematyka wniosków o wytoczenie powództwa – sprawy z zakresu rynku bankowego i kapitałowego

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	60	100%
Nieautoryzowane transakcje	32	53,3%
Kredyt konsumencki	15	25,0%
Kredyt hipoteczny	4	6,7%
Obligacje	3	5,0%
Rachunek bankowy	2	3,3%
Lokata	1	1,7%
Kredyt odnawialny	1	1,7%
Inne	2	3,3%

Tabela 52 Naruszenia stwierdzone w decyzjach administracyjnych wydanych w 2025 r.

Rodzaje naruszeń we wszystkich wydanych decyzjach administracyjnych	Liczba naruszeń
art. 6 URF - nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni	I inst. – 66, II inst.-26
art. 7 URF - odpowiedź na reklamację po piątym w terminie 60 dni, brak odpowiedzi w ogóle, brak wskazania przestanek uzasadniających przedłużenie terminu odpowiedzi	I- 63, II- 26,
art. 9 pkt. 1 URF - brak uzasadnienia faktycznego i prawnego w odpowiedzi na reklamację)	I.5, II.4
art. 9 pkt. 2 URF - brak wyczerpującej informacji dot. stanowiska jakie zajął podmiot	I- 4, II- 4,
art. 10 pkt. 3 URF - brak pouczenia o możliwości złożenia wniosku do RF	I.3, II.3,
art. 10 pkt. 4 URF - brak pouczenia o możliwości powództwa do sądu; brak wskazania podmiotu, który należy pozwać; brak wskazania skonkretyzowanego sądu	I- 4, II- 3,
art. 30 URF - nieterminowa odpowiedź na wniosek RF o informacje/dokumenty, w terminie 14 dni	I-0, II-0,
art. 31 URF- nieterminowa odpowiedź na wniosek RF o informacje/dokumenty, brak odpowiedzi	I-183, II-31

Tabela 53 Źródło wpływu wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów

Wnioski	Liczba	Procent
Ogółem	5 880	100,0%
Za pośrednictwem:		67,9%
• pełnomocników profesjonalnych	3 818	64,9%
• pozostałych pełnomocników	175	3,0%

• instytucji	5	0,1%
Bezpośrednio od klienta	1 882	32,0%

Tabela 54 Źródło wpływu wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów – sprawy ubezpieczeniowe

Wnioski	Liczba	Procent
Ogółem	1 586	100,0%
Bezpośrednio od klienta	1 310	82,6%
Za pośrednictwem:		17,2%
• pełnomocników profesjonalnych	140	8,8%
• pozostałych pełnomocników	134	8,4%
• instytucji	2	0,1%

Tabela 55 Źródło wpływu wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów – sprawy bankowe

Wnioski	Liczba	Procent
Ogółem	4 068	100,0%
Za pośrednictwem:	3 666	90%
• pełnomocników profesjonalnych	3 630	89,2%
• pozostałych pełnomocników	34	0,8%
• instytucji	2	Poniżej 0,1%
Bezpośrednio od klienta	402	9,9%

Tabela 56 Źródło wpływu wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów – sprawy kapitałowe

Wnioski	Liczba	Procent
Ogółem	202	100,0%
Bezpośrednio od klienta	149	74,1%
Za pośrednictwem:		25,9%
• pełnomocników profesjonalnych	48	23,4%
• pozostałych pełnomocników	5	2,5%

Tabela 57 Tematyka wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów – sprawy bankowe i kapitałowe

Temat	Liczba spraw	Procent
Ogółem	4 270	100%
Kredyt konsumencki	3 640	84,3%
Obligacje	183	4,2%
Kredyt hipoteczny	153	3,5%
Nieautoryzowane transakcje	131	3,0%
Rachunek bankowy	44	1,0%
Leasing operacyjny	29	0,7%
Kredyt inwestycyjny	16	0,4%
Karta kredytowa	14	0,3%
Pozostałe	60	1,4%

Tabela 58 Tematyka wniosków w sprawach dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów – sprawy ubezpieczeniowe

Temat	Liczba spraw	Procent
Ogółem	1 586	100%
Ubezpieczenia komunikacyjne	528	33,0%
Ubezpieczenia OC niekomunikacyjne	296	19,0%
Ubezpieczenia na życie i NNW	281	18,0%
Ubezpieczenie mienia	230	14,0%
Ubezpieczenia turystyczne	69	4,0%
Ub. sprzętu gospodarstwa domowego i nowo zakupionego sprzętu	52	3,0%
Roszczenia regresowe	42	3,0%
Ub. na życie związane z UFK	31	2,0%
Inne	31	2,0%
Ubezpieczenia rolnicze	26	2,0%

Tabela 59 Sposób zakończenia spraw dot. pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów w 2025 r.

Sposób zakończenia	sprawy z 2023	sprawy z 2024	sprawy z 2025	Razem	Procent
Razem	47	1 035	1 407	2 489	100%
Brak porozumienia	34	573	738	1 345	54,0%
Pozostawienie bez rozpoznania	0	153	419	572	23,0%
Zawarcie porozumienia	7	238	108	353	14,2%
Odmowa rozpatrzenia sporu	0	27	122	149	6,0%
Wycofanie wniosku lub brak możliwości kontynuowania sprawy z innych przyczyn ^a	6	44	20	70	2,8%

^a Przesłanki określone w § 15 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. poz. 313).

Tabela 60 Roszczenia zgłoszone przez klientów w postępowaniach polubownych a wysokość kwot uzyskanych w sprawach, w których doszło do zawarcia porozumień w 2025 r.

Wyszczególnienie	Wartość w złotych	Średnia wartość w złotych
Wartość zgłoszonych roszczeń	7 260 377 zł	22 271 zł
Wartość porozumień/ugód	4 057 083 zł	12 445 zł

Tabela 61 Roszczenia zgłoszone przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w sprawach, w których doszło do zawarcia porozumień w 2025 r. w podziale na segmenty rynku.

Rodzaj spraw	Wartość zgłoszonych roszczeń	Wartość porozumień/ugód
Usługi ubezpieczeniowe	5 424 644 zł	2 901 791 zł

Usługi z rynku bankowego i kapitałowego	1 835 733 zł	1 155 292 zł
---	--------------	--------------

Tabela 62 Najważniejsze dane statystyczne - postępowania polubowne, lata 2024 i 2025 r.

Najważniejsze dane statystyczne za lata 2024 i 2025			
	2024	2025	Zmiana
Liczba wniosków ogółem, w tym:	1 872	5 880	wzrost o 214%
• Sprawy ubezpieczeniowe	1 322	1 586	wzrost o 20%
• Sprawy bankowe i kapitałowe	536	4 270	wzrost o 697%
• Sprawy pozostające poza właściwością Rzecznika Finansowego	14	24	wzrost o 64%
Liczba spraw zakończonych ogółem	1 642	2 489	wzrost o 52%
Liczba spraw zakończonych porozumieniem	316	353	wzrost o 12%
Liczba spraw zakończonych bez osiągnięcia porozumienia	730	1 345	wzrost o 84%
Liczba sporządzonych opinii	423	803	wzrost o 9%
Średni czas trwania postępowania	176 dni	186 dni	wydłużenie o 10 dni tj. 6%