Rzecznik Finansowy

www.rf.gov.pl

Sprawozdanie Rzecznika Finansowego

z działalności oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego za rok 2023

Misją Rzecznika Finansowego jest podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, przy stosowaniu przepisów prawa oraz zgodnie z zasadami współżycia społecznego.

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku art. 34 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1809 ze zm., dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym), zgodnie z którym Rzecznik składa corocznie, w terminie 90 dni od zakończenia roku kalendarzowego, Prezesowi Rady Ministrów oraz ministrowi właściwemu do spraw instytucji finansowych sprawozdanie ze swojej działalności oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

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

Rzecznik Finansowy
dr Bohdan Pretkiel



Dziękuję również za Państwa zaufanie i współpracę, które są nieustającym impulsem naszych działań na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego.

Szanowni Państwo,

z ogromną przyjemnością przedstawiam Państwu sprawozdanie Rzecznika Finansowego za rok 2023. To opracowanie ma na celu nie tylko podsumowanie minionego roku, lecz przede wszystkim rzetelne odzwierciedlenie dynamiki wydarzeń na rynku finansowym. Chcemy zaprezentować Państwu nie tylko faktograficzne wydarzenia, ale także główne trendy, zidentyfikowane obszary, gdzie konsumenci potrzebowali szczególnej pomocy i wsparcia. Sprawozdanie to jest nie tylko retrospektywą, ale również mapą naszych działań podejmowanych w celu zabezpieczenia interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

Stanowi ono również punkt wyjścia do głębokiej diagnozy, mającej na celu wypracowanie strategii skutecznej ochrony praw i interesów klientów podmiotów rynku finansowego na przestrzeni kolejnych lat. Wnikliwa analiza dostarczyła nam cennych informacji, które posłużyły do opracowania strategii Biura Rzecznika Finansowego na lata 2024-2028 - ta koncepcja nie tylko uwzględnia nowe kompetencje, Rzecznika Finansowego. lecz także aktualne wyzwania rynkowe oraz zagrożenia związane z postępującą cyfryzacją i digitalizacją otaczającej nas rzeczywistości.

Dziękuję za zaangażowanie wszystkim osobom mających na sercu ochronę słabszych stron umów z podmiotami rynku finansowego. Wierzę, że nasze starania przyczynią się do jeszcze skuteczniejszej ochrony Państwa interesów w przyszłości.

Ziemowit Bagłajewski
Zastępca Rzecznika



Chciałbym również zadeklarować przed Państwem nasze zobowiązanie do kontynuowania doskonalenia naszych działań na rzecz ochrony interesów konsumentów w dynamicznym i wymagającym środowisku rynku finansowego.

Szanowni Państwo,

z dumą informuję, że zespół Biura Rzecznika Finansowego kolejny rok z rzędu odnotowuje liczne sukcesy w prowadzonych przez siebie sprawach na rzecz konsumentów rynku finansowego, którzy doświadczyli nieodpowiedniego traktowania ze strony instytucji finansowych.

Wprowadzenie nowych kompetencji od stycznia 2023 r. stanowi kluczowe wzmocnienie naszej roli jako obrońcy interesów klientów. Nasza zdolność do żądania wszczęcia postępowania cywilnego na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego, a także uczestnictwo w istniejących postępowaniach cywilnych, gdy uznajemy, że konieczna jest ochrona interesów klientów, umożliwia nam skuteczną obronę ich praw na wielu płaszczyznach.

Nowa możliwość wytaczania powództw grupowych na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego oraz osób fizycznych stanowi znaczący postęp. Dodatkowo, nowe uprawnienia pozwalają nam ustanawiać pełnomocników terenowych, co zwiększa dostępność naszych usług dla klientów spoza Warszawy. Te nowe kompetencje doskonale wpisują się w naszą misję pomocy klientom indywidualnym, stanowiąc naturalne rozszerzenie dotychczasowych narzędzi. Pozwala nam to jeszcze skuteczniej działać na rzecz ochrony praw konsumentów na rynku finansowym.

Aneta Weremko
Dyrektor Generalna
Biura Rzecznika



Naszym priorytetem stało się doskonalenie naszych procedur i usług, aby móc skuteczniej reprezentować interesy osób poszkodowanych w relacjach z instytucjami finansowymi.

Szanowni Państwo,

miniony rok był dla nas czasem intensywnych działań, skoncentrowanych na doskonaleniu naszych kompetencji oraz zorganizowaniu Biura w sposób, który pozwala nam jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby poszkodowanych klientów rynku finansowego.

W trakcie ostatnich dwunastu miesięcy skupiliśmy się na skutecznym wdrożeniu nowych kompetencji, mających na celu podniesienie standardów obsługi klientów oraz zapewnienie im kompleksowej pomocy. Naszym priorytetem stało się doskonalenie naszych procedur i usług, aby móc skuteczniej reprezentować interesy osób poszkodowanych w relacjach z instytucjami finansowymi.

W tym kontekście, zdecydowaliśmy się na wprowadzenie nowego stanowiska – Dyrektora Generalnego Biura Rzecznika Finansowego. Ten krok był dla nas kluczowy, aby skutecznie nadzorowaći usprawniać pracę zespołu, zwiększając tym samym naszą efektywność. Jestem przekonana, że efekty tej decyzji są wyraźnie zauważalne w tegorocznym sprawozdaniu.

Dziękuję wszystkim pracownikom Biura za ich zaangażowanie oraz ciężką pracę, dzięki której jesteśmy w stanie skutecznie spełniać naszą misję. Zapraszam do zapoznania się z naszym sprawozdaniem, które szczegółowo przedstawia osiągnięcia i kierunek naszej działalności w roku 2023.

Największe sukcesy Rzecznika Finansowego w roku 2023

W 2023 r. zostały dokonane liczne zmiany w funkcjonowaniu Biura Rzecznika Finansowego. Pod względem organizacyjnym polegały one na zmianie struktury wewnętrznej Biura i wyodrębnieniu nowych komórek organizacyjnych – Biura Prezydialnego, Departamentu Postępowań Sankcyjnych i Biura do spraw Pełnomocników Terenowych.

Ideą powstania Departamentu Postępowań Sankcyjnych było przede wszystkim skupienie w jednym miejscu kompetencji pozwalających na prowadzenie postępowań w zakresie należnych opłat i kar oraz ich odpowiednia egzekucja. Poprzednio, kompetencje te były realizowane przez departamenty merytoryczne, obok ich podstawowej działalności dotyczącej wsparcia prawnego klientów podmiotów rynku finansowego. Powołanie komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za wydawanie decyzji administracyjnych miało na celu nie tylko usprawnienie procesu wydawania sankcji administracyjnych i ściągania opłat na funkcjonowanie Biura Rzecznika, ale również odciążenie od tych zadań departamentów odpowiedzialnych za udzielanie pomocy klientom rynku bankowego i kapitałowego, oraz ubezpieczeniowego i emerytalnego i umożliwienie im skoncentrowania się w pełni na kwestiach pomocy prawnej. Rok 2023 to przede wszystkim okres intensywnych działań organizacyjnych związanych z przeniesieniem tych kompetencji do nowego departamentu. Za sukces należy uznać zbudowanie w pełni operacyjnego zespołu ekspertów mogącego realizować postawione cele i zadania już w 2023 r. Odpowiednia koordynacja, ułożenie procesów w ramach departamentu pozwoliły na analizę licznych zgłoszeń z departamentów merytorycznych, dotyczących możliwego naruszenia ustawy o Rzeczniku Finansowym przez podmioty rynku finansowego. Rezultatem tego są zarówno wydane decyzje administracyjne oraz toczące się postępowania, w których kwestie te są wyjaśniane.

Warto także wskazać na wydany wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 5 września 2023 r. (sygn. II GSK 795/20) oddalający kasację skarżącego na decyzję

nakładającą karę pieniężną za naruszenia z art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Sąd stwierdził poprawność podjętych decyzji i działań Rzecznika Finansowego, oddalając skargę podmiotu rynku finansowego, wskazując przy tym, że podmiot, ignorując przez długi czas wezwania Rzecznika i nie przedstawiając wymaganych dokumentów, dopuścił się naruszenia ustawowych obowiązków. Jednocześnie podkreślił, że wskazane przez podmiot okoliczności *zagubienie pism kierowanych przez organ, zaniedbania pracowników lub ich nieobecność), mające usprawiedliwiać powstałe opóźnienia – niezależnie od oceny ich wiarygodności – nie mogą wpłynąć na redukcję stopnia winy, lecz odwrotnie – są argumentem obciążającym stronę jako podmiot rynku finansowego, który nie jest zdolny do zapewnienia prawidłowego obiegu dokumentów w swojej strukturze oraz ciągłości obsługi personalnej ustawowo nałożonych zadań i obowiązków.* Natomiast usunięcie przez podmiot rynku finansowego stanu niezgodnego z prawem (tj. przekazanie ostatecznie odpowiedzi na pismo Rzecznika) co do zasady nie ma znaczenia przy nakładaniu kary pieniężnej.

W ubiegłym roku podjęte zostały także działania w celu powołania Biur Pełnomocników Terenowych Rzecznika Finansowego. W roku sprawozdawczym powołano dwóch Pełnomocników Terenowych Rzecznika Finansowego tj. w Olsztynie oraz Lublinie. Dzięki działalności Pełnomocników Terenowych klienci podmiotów rynku finansowego z mniejszych ośrodków w Polsce będą mieli zapewnioną większą dostępność do pomocy prawnej świadczonej przez Rzecznika Finansowego.

Rok 2023 r. był rokiem, w którym po raz pierwszy zorganizowana została Akademia Rzecznika Finansowego – program praktyk studenckich dla studentów uczelni z całej Polski. Akademia Rzecznika Finansowego to nowatorski projekt, w ramach którego studenci prawa mają możliwość zdobycia zaawansowanej wiedzy na temat mechanizmów ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, a także wielu umiejętności praktycznych dzięki wyspecjalizowanej kadrze pracowników Biura Rzecznika oraz nauczycieli akademickich i innych ekspertów zewnętrznych prowadzących zajęcia dla studentów.

Na uwagę zasługuje również organizacja międzynarodowej konferencji *Pozasądowe rozwiązywanie sporów na rynku finansowym - doświadczenia, perspektywy i wyzwania na przyszłość*, która miała miejsce w Warszawie w listopadzie 2023 r. Podczas tego wydarzenia przedstawiciele zagranicznych i krajowych podmiotów zajmujących się

alternatywnymi metodami rozwiązywania sporów (ADR – ang. Alternative Dispute Resolution), a także uczestnicy postępowań polubownych zarówno po stronie podmiotów rynku finansowego, jak i klientów, dyskutowali na temat doświadczeń oraz możliwości rozwoju tej formuły rozwiązywania sporów na rynku finansowym. Konferencja odbyła się w formie hybrydowej – w siedzibie Rzecznika a także była transmitowana przez Internet. Zapewniono jej tłumaczenie na język polski (panel anglojęzyczny) i migowy.

W „podstawowej" ale kluczowej dla Rzecznika Finansowego kwestii, jaką jest udzielanie pomocy prawnej klientom podmiotów rynków finansowych – Biuro kontynuowało udzielanie porad prawnych, jak również podejmowanie interwencji w sprawach klientów zgłaszających się do Rzecznika. W 2023 r. podejmowane były liczne działania, które miały na celu poprawę obsługi wniosków, jakie do Rzecznika Finansowego kierują klienci podmiotów rynku finansowego. W okresie pandemii, m. in. wskutek zwiększonej liczby wniosków, okres oczekiwania na podjęcie interwencji czy pozasądowego postępowania polubownego niestety uległ znacznemu wydłużeniu. W 2023 r. kontynuowane były więc działania podjęte w 2022 r., które miały jena celu poprawę obsługi klientów zwracających się do Rzecznika o pomoc. Cel ten, dzięki zatrudnieniu nowych pracowników oraz częściowej obsłudze postępowań interwencyjnych przez zewnętrznych ekspertów Biura Rzecznika Finansowego, udało się w znacznej części zrealizować.

W roku sprawozdawczym w oparciu o nowe kompetencje, Rzecznik Finansowy wytoczył pierwsze pozwy w postępowaniu grupowym, a także pozwy w sprawach indywidualnych.

Jednym w ważnych dla Rzecznika wyroków, wydanych w 2023 r. przez Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE lub Trybunał), jest wyrok w sprawie o sygn. C-520/21, który przesądził, że kredytobiorcy mają prawo domagać się od banków wynagrodzenia za bezprawne korzystanie z kapitału. Jednocześnie stanowi wyraźny sygnał dla polskich sądów w jakim kierunku powinna zmierzać praktyka orzecznicza w zakresie wzajemnych rozliczeń stron przy uznaniu umowy kredytu za nieważną. Z zadowoleniem więc Rzecznik przyjął to, że wyrok Trybunału jest zasadniczo zbieżny ze stanowiskiem, jakie było prezentowane przez Rzecznika Finansowego i przesądził, że żądanie przez bank od konsumenta wynagrodzenia za

korzystanie z kapitału w przypadku nieważności umowy kredytu walutowego jest niedopuszczalne w świetle dyrektywy 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. UE. L. z 1993 r. Nr 95, str. 29 ze. zm., dalej: dyrektywa 93/13/EWG). W sprawie tej, Rzecznik Finansowy aktywnie uczestniczył zarówno w postępowaniu przedstawiając swoje stanowisko na etapie pisemnym oraz na rozprawie jeszcze 2022 r.

Warto także odnotować, że również w sprawie o sygn. C-618/21 pogląd prawny przedstawiony przez Rzecznika Finansowego w kontekście możliwości dochodzenia odszkodowania w wysokości hipotetycznych kosztów naprawy z OC sprawcy wypadku w przypadku sprzedaży pojazdu uszkodzonego okazał się zbieżny z zapatrywaniem TSUE w tym zakresie. W sprawie tej w związku ze skierowaniem przez sąd polski pytania prejudycjalnego do Trybunału przedstawiliśmy istotny pogląd z prośbą o jego dołączenie do akt przekazywanych do Trybunału. W zakresie opisanego problemu, wyroku Trybunał odwołał się do opinii Rzecznika Generalnego, który z kolei stwierdził, że uregulowanie krajowe nie może pozbawiać skuteczności przysługującego poszkodowanemu bezpośredniego roszczenia od ubezpieczyciela. Taka sytuacja miałaby tymczasem miejsce, gdyby odszkodowanie dla poszkodowanego, który korzysta z przysługującego mu bezpośredniego roszczenia, było wyłączone lub ograniczone z powodu braku naprawy uszkodzonego pojazdu lub sprzedaży pojazdu, lub też z powodu nałożonego na niego przez zakład ubezpieczeń obowiązku żądania od ubezpieczonego naprawy pojazdu. Powołanie się na tą argumentację przez Trybunał jest niewątpliwie istotną okolicznością w kontekście złożonego przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. wniosku do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały w celu wyjaśnienia rozbieżności w orzecznictwie w kwestii hipotetycznych kosztów naprawy przy sprzedaży pojazdu uszkodzonego.

SPIS TREŚCI

NAJWIĘKSZE SUKCESY RZECZNIKA FINANSOWEGO W ROKU 2023 6

1. WPROWADZENIE 13

1.1 Kompetencje Rzecznika Finansowego 13
1.2 Zmiany otoczenia prawnego 15
1.3 Biuro Rzecznika Finansowego 18
1.4 Pełnomocnicy Terenowi 24
1.5 Dostępność usług finansowych 25
..... 29

2. REKLAMACJE KIEROWANE DO PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO 29

2.1 Czym jest reklamacja? Jak przebiega procedura reklamacyjna? 29
2.2 Obowiązek sprawozdawczy podmiotów wobec Rzecznika 31
2.3 Wnioski płynące z danych przekazanych w sprawozdaniach składanych przez podmioty rynku finansowego 33
2.4 Analiza wybranych danych ze sprawozdań składanych przez podmioty rynku finansowego w latach 2017-2023 37

3. DZIAŁALNOŚĆ RZECZNIKA FINANSOWEGO – INFORMACJE OGÓLNE 41

3.1 Działalność informacyjna i edukacyjna 41
3.2 Interwencje 42
3.3 Porady e-mailowe i telefoniczne 45
3.4 Istotny pogląd 46
3.5 Wytoczenie powództwa i przystąpienie do sprawy sądowej, w tym w postępowaniach grupowych 47
3.6 Skarga Nadzwyczajna 48
3.7 Wniosek o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy 50
3.8 Sankcje administracyjne 51
3.9 Pozasądowe rozwiązywanie sporów 52
3.10 Współpraca z innymi podmiotami 53

4. SZCZEGÓŁOWE DANE O DZIAŁANIACH DEPARTAMENTU KLIENTA RYNKU BANKOWEGO I KAPITAŁOWEGO 71

4.1. Wnioski o podjęcie interwencji przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego 71
4.2 Porady telefoniczne udzielone przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego 82
4.2. Porady e-mailowe udzielone przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego 85
4.3. Istotne poglądy w sprawach sądowych rozpoznane i wydane przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego 87

4.5 Skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego rozpoznane i wniesione przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego 89
4.6 Wytaczanie powództw, przystępowanie do spraw sądowych – uprawnienia z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym oraz powództwa grupowe wnoszone przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego 96
4.7 Wnioski o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy skierowane przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego 99
4.8 Uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego na rynku bankowym i kapitałowym 99

5. SZCZEGÓŁOWE DANE DOTYCZĄCE DEPARTAMENTU KLIENTA RYNKU UBEZPIECZENIOWO-EMERYTALNEGO 106

5.1. Wnioski o podjęcie interwencji przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego 106
5.2. Porady telefoniczne udzielone przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego 126
5.3. Porady e-mailowe udzielone przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego 137
5.4 Istotne poglądy w sprawach sądowych rozpoznane i wydane przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego 143
5.5 Skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego rozpoznane i wniesione przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego 155
5.6 Wytaczanie powództw, przystępowanie do spraw sadowych - uprawnienie z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego 160
5.7 Wnioski o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy skierowane przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego 163
5.8 Uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego na rynku ubezpieczeniowym 166

6. POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNE PROWADZONE PRZEZ DEPARTAMENT POSTĘPOWAŃ SANKCYJNYCH 184

7. SZCZEGÓŁOWE DANE DOTYCZĄCE DEPARTAMENTU POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW 191

7.1 Wnioski o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów 192
7.2 Sprawy zakończone 194
7.3 Sprawy zakończone polubownie 198
7.4 Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu 200
7.5 Średni czas trwania postępowania 202
7.6 Istotne problemy produktowe 203

8. DZIAŁALNOŚĆ INFORMACYJNA I EDUKACYJNA 210

SPIS TABEL 232

ZAŁĄCZNIKI..... 236

Załącznik nr 1 - Lista projektów i propozycji legislacyjnych zaopiniowanych przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. 236
Załącznik nr 2 – Lista porozumień, umów o współpracy, listów intencyjnych zawartych w 2023 r. ... 244
Załącznik nr 3 - Lista komunikatów opublikowanych na stronie Rzecznika Finansowego w 2023 r... 246
Załącznik nr 4 – tabele szczegółowe, pozostałe tabele 256



1. Wprowadzenie

Rzecznik Finansowy (dalej: także Rzecznik) został powołany i działa na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1809 ze zm., dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym) oraz wydanych na jej podstawie rozporządzeń.

1.1 Kompetencje Rzecznika Finansowego

Rzecznik Finansowy **reprezentuje interesy klientów** podmiotów rynku finansowego i podejmuje działania w zakresie ich **ochrony**. Zgodnie z przepisami ustawy o Rzeczniku Finansowym, do zadań Rzecznika Finansowego należy **w szczególności**[1]:

- **rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach**, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- **rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności** wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta, jeśli nie nastąpiło to w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację;
- **opiniowanie projektów aktów prawnych** dotyczących organizacji |i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- **występowanie do właściwych organów** z wnioskami **o podjęcie inicjatywy ustawodawczej** albo **wydanie lub zmianę innych aktów prawnych** w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;
- **przekazywanie** do Komisji Nadzoru Finansowego **informacji o liczbie i charakterze skarg wskazujących na naruszenia ustawy** z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych[2], dalej: ustawa o usługach płatniczych, według

[1] Art. 17 oraz 17a ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[2] Aktualny t.j. z dnia 7 grudnia 2023 r. (Dz. U. z 2024 r. poz. 30).

stanu na koniec każdego półrocza, w terminie dwóch miesięcy po upływie danego półrocza;

- **informowanie** właściwych organów nadzoru i kontroli **o dostrzeżonych nieprawidłowościach** w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego;
- **inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej** w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego;
- **współpraca** z organizacjami pozarządowymi, społecznymi i zawodowymi, do których celów statutowych należy ochrona praw konsumentów, oraz współdziałanie ze stowarzyszeniami, ruchami obywatelskimi, innymi dobrowolnymi zrzeszeniami i fundacjami oraz z zagranicznymi i międzynarodowymi organami i organizacjami na rzecz ochrony praw konsumentów.

Rzecznik w związku z realizacją swoich zadań może:

- **wszcząć postępowanie w sprawach cywilnych na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego**, jak również **wziąć udział w toczącym się postępowaniu cywilnym**, jeżeli według jego oceny wymaga tego ochrona praw klientów podmiotów rynku finansowego[3];
- **przedstawić** oświadczenie zawierające **istotny dla sprawy pogląd[4];**
- **złożyć skargę nadzwyczajną** do Sądu Najwyższego**[5];**
- **wytoczyć,** w charakterze reprezentanta grupy[6] **powództwo w postępowaniu grupowym na rzecz:**
  - klientów podmiotów rynku finansowego;
  - osób fizycznych, których roszczenia wynikają z umów o świadczenie usług lub wykonywania czynności przez instytucję finansową[7].
- **przystąpić do** toczącego się **postępowania grupowego**;

[3] Art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[4] Art. 28 ustawy o Rzeczniku Finansowym w związku z art. 63 k.p.c.
[5] Art. 89 ustawy z dnia 8 grudnia 2017 r. o Sądzie Najwyższym.
[6] O którym mowa w art. 4 ust. 2a ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.
[7] W rozumieniu art. 4 pkt 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 2536).

- **występować do Sądu Najwyższego z wnioskiem o podjęcie uchwały**, której celem jest wyeliminowanie rozbieżności występujących w orzecznictwie sądowym[8];
- **świadczyć doradztwo prawne** w zakresie spraw w jego kompetencji.

Ponadto przy Rzeczniku Finansowym prowadzone są **pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów** między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami[9].

1.2 Zmiany otoczenia prawnego

W 2023 r. w życie weszło kilka istotnych zmian prawnych dotyczących funkcjonowania Rzecznika Finansowego i jego biura wprowadzone dwiema ustawami, o których mowa poniżej.

W dniu 1 stycznia 2023 r. weszły w życie zmiany wprowadzone ustawą z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2022 r. poz. 2640). W ich wyniku Rzecznik Finansowy uzyskał nowe kompetencje pozwalające na jego udział we wszystkich istotnych z punktu widzenia klientów podmiotów rynku finansowego postępowaniach cywilnych nie tylko w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących podmiotów rynku finansowego. Na mocy nowelizacji art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym Rzecznik zyskał **uprawnienie do wszczynania i uczestniczenia we wszelkich postępowaniach cywilnych dotyczących klientów podmiotów rynku finansowego** na prawach prokuratora. Obecnie Rzecznik Finansowy może więc wszcząć postępowanie cywilne na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego lub wziąć udział w takim postępowaniu nie tylko, gdy dotyczy ono nieuczciwych praktyk rynkowych, ale także np. w sprawie o zapłatę czy stwierdzenie nieważności umowy. W związku ze zmianą przepisów daje się zaobserwować systematyczny wzrost liczby wniosków klientów o wytoczenie na ich rzecz powództwa cywilnego lub o wstąpienie do już toczącego się postępowania.

Od dnia 1 stycznia 2023 r. weszła również w życie zmiana dotycząca postępowań pozasądowych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym. Po zmianie, **opinię**

[8] Art. 83 § 2 w zw. z § 1 ustawy z dnia 8 grudnia 2017 r. o Sądzie Najwyższym.
[9] Art. 35-43 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

zawierającą w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego sporządza się wyłącznie na wniosek strony złożony w terminie 14 dni od daty doręczenia protokołu z przebiegu postępowania polubownego[10]. Dotychczas opinia ta sporządzana była z urzędu.

Nowelizacja ustawy o Rzeczniku Finansowym **na nowo określiła sposób funkcjonowania Funduszu Edukacji Finansowej**. Jego dysponentem przestał być Rzecznik Finansowy, a został nim minister właściwy do spraw instytucji finansowych. Przy ministrze działa Rada Edukacji Finansowej, która ma charakter opiniodawczy. Ciało to m.in. wyznacza kierunki realizacji zadań finansowanych ze środków funduszu i określa sposób ich realizacji, wyraża opinie w sprawach dotyczących edukacji finansowej, opiniuje wnioski i dokumenty dotyczące finansowania lub dofinansowania edukacji finansowej lub występuje do dysponenta funduszu z takimi wnioskami.

W wyniku powyższej nowelizacji **rozszerzony został także krąg klientów podmiotów rynku finansowego,** których interesy reprezentuje Rzecznik i którzy mogą zwracać się do niego o pomoc. Od dnia 1 stycznia 2023 r. są to także spadkobiercy posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia.

W znowelizowanej ustawie rozbudowane zostały również zadania Rzecznika Finansowego w zakresie inicjowania i organizowania działalności edukacyjnej i informacyjnej w celu zwiększania świadomości finansowej społeczeństwa[11]. Objęły one możliwość współpracy z organizacjami pozarządowymi, społecznymi i zawodowymi, do których celów statutowych należy ochrona praw konsumentów, oraz współdziałanie ze stowarzyszeniami, ruchami obywatelskimi, innymi dobrowolnymi zrzeszeniami i fundacjami oraz z zagranicznymi i międzynarodowymi organami i organizacjami na rzecz ochrony praw konsumentów[12]. Na mocy nowych przepisów określono także, że pracami Biura Rzecznika kieruje Dyrektor Generalny Biura Rzecznika.

Od dnia 1 stycznia 2023 r. ze 100 000 do 1 000 000 zł **wzrosła wysokość kar administracyjnych**, jakie Rzecznik Finansowy może w drodze decyzji nałożyć na

[10] Art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[11] Art. 17 ust 1a pkt 1) ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[12] Art. 17 ust 1a pkt 2) ustawy o Rzeczniku Finansowym.

podmioty rynku finansowego za naruszenia obowiązków udzielenia odpowiedzi na reklamację klienta lub odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika Finansowego. Zgodnie z nowymi przepisami Rzecznik Finansowy może nałożyć również karę pieniężną w tej wysokości na inny podmiot, którego działalność wiąże się z rozpatrywaną sprawą, za naruszenie obowiązku udzielanie odpowiedzi oraz przekazania żądanych dokumentów i informacji w związku z pismem Rzecznika Finansowego. Ponadto zmiany dały Rzecznikowi możliwość nałożenia kary pieniężnej w wysokości do 100 000 zł na podmiot rynku finansowego, który nie bierze udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego[13].

Wzrosły także opłaty, jakie podmioty rynku finansowego ponoszą na funkcjonowanie Rzecznika i jego Biura[14].

Od dnia 16 marca 2023 r. Rzecznik **może być reprezentantem grupy**, o którym mowa w art. 4 ust. 2a ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń **w postępowaniu grupowym** (Dz. U. z 2022 r. poz. 2640)[15] i wytaczać powództwa grupowe na rzecz:

1) klientów podmiotów rynku finansowego;
2) osób fizycznych, których roszczenia wynikają z umów o świadczenie usług lub wykonywania czynności przez instytucję finansową w rozumieniu art. 4 pkt 4) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 2536)[16].

Zarówno w sprawach cywilnych postępowań indywidualnych, jak i grupowych wytoczenie powództwa i przystąpienie do niego jest uprawnieniem Rzecznika i ma charakter fakultatywny. Rzecznik Finansowy rozpatrując wniosek o wszczęcie lub przyłączenie się do postępowania cywilnego za każdym razem dokonuje indywidualnej oceny jego zasadności. W procesie tym brane są pod uwagę wszelkie okoliczności faktyczne i prawne przedstawionej sprawy oraz to, czy w ramach przedstawionej

[13] Art. 32 ust. 1-1b ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[14] Art. 20 ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[15] Art. 17 ust. 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[16] Art. 26a ustawy o Rzeczniku Finansowym.

sprawy konieczne jest zapewnienie ochrony interesów lub praw klienta podmiotu rynku finansowego w tej właśnie formie.

W dniu 26 września 2023 r. w życie weszły zmiany ustawy o Rzeczniku wprowadzone ustawą z dnia 7 lipca 2023 r. o ogólnoeuropejskim indywidualnym produkcie emerytalnym (Dz.U. z 2023 r. poz. 1843). Wejście w życie ustawy służyło wykonaniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1238 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie ogólnoeuropejskiego indywidualnego produktu emerytalnego (OIPE)[17]. Rozporządzenie powyższe dotyczy stworzenia nowego ogólnoeuropejskiego produktu zabezpieczenia emerytalnego w III filarze emerytalnym na szczeblu unijnym. Wskutek zmiany ustawy o Rzeczniku Finansowym **klientem podmiotu rynku finansowego stali się także oszczędzający w ramach OIPE i osoby uprawnione** wskazane przez oszczędzającego w ramach OIPE, które otrzymują środki z OIPE w przypadku jego śmierci oraz spadkobiercy oszczędzającego w ramach OIPE[18]. Z kolei dostawcy OIPE[19] i dystrybutorzy OIPE[20] zostali „podmiotami rynku finansowego" w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym.

1.3 Biuro Rzecznika Finansowego

Rzecznik Finansowy wykonuje zadania przy pomocy podległego sobie Biura. Organizację Biura Rzecznika Finansowego określa statut nadawany przez Prezesa Rady Ministrów w drodze zarządzenia, po zasięgnięciu opinii Rzecznika. W 2023 r. doszło do zmian organizacji i funkcjonowania Biura Rzecznika Finansowego.

Aktualnie obowiązujący Statut Biura Rzecznika Finansowego został nadany zarządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 7 czerwca 2023 r. (Monitor Polski 2023 poz. 584) i wszedł w życie 1 lipca 2023 r. Zgodnie z nowym statutem Biuro Rzecznika Finansowego tworzą:

1) **Departament Analiz i Legislacji;**
2) **Departament Edukacji i Komunikacji;**
3) **Departament Organizacyjno - Finansowy;**

[17] Dz. Urz. UE L 198 z 25.07.2019, str. 1.
[18] Osoby uprawnione w rozumieniu art. 2 pkt 6) ustawy z dnia 7 lipca 2023 r. o ogólnoeuropejskim indywidualnym produkcie emerytalnym oraz oszczędzający w rozumieniu art. 2 pkt 7) tej ustawy.
[19] W rozumieniu art. 2 pkt 15) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1238 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie ogólnoeuropejskiego indywidualnego produktu emerytalnego (OIPE).
[20] W rozumieniu art. 2 pkt 16) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1238 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie ogólnoeuropejskiego indywidualnego produktu emerytalnego (OIPE).

4) **Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego;**
5) **Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo - Emerytalnego;**
6) **Departament Postępowań Sankcyjnych;**
7) **Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów;**
8) **Biuro do spraw Pełnomocników Terenowych;**
9) **Biuro Prezydialne;**
10) **Audytor Wewnętrzny;**
11) **Inspektor Ochrony Danych Osobowych.**

W porównaniu do poprzednio obowiązującego statutu, zmiany dotyczyły przede wszystkim powołania Dyrektora Generalnego, utworzenia Departamentu Postępowań Sankcyjnych, Biura do spraw Pełnomocników Terenowych oraz wyodrębnienia organizacyjnego Biura Prezydialnego. Dotychczas istniejące wydziały Biura Rzecznika Finansowego stały się departamentami.

Obecnie zakres kompetencji i zadania poszczególnych komórek organizacyjnych Biura Rzecznika Finansowego przedstawiają się następująco.

Departament Analiz i Legislacji (DAL) realizuje zadania analityczne, studyjne oraz legislacyjne. Przygotowuje analizy w zakresie funkcjonowania rynku finansowego, w tym raporty i publikacje naukowe, a także opinie prawne, ekonomiczne, socjologiczne lub technologiczne i publikuje je. Koordynuje współpracę Rzecznika Finansowego z krajowymi i międzynarodowymi instytucjami publicznymi, organizacjami pozarządowymi, społecznymi i zawodowymi. Koordynuje także wystąpienia do właściwych organów nadzoru i kontroli z informacjami o dostrzeżonych nieprawidłowościach. Występuje o podjęcie inicjatywy ustawodawczej o wydanie lub zmianę aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego.

Do zakresu właściwości **Departamentu Edukacji i Komunikacji (DEK)** należy prowadzenie działań informacyjnych i edukacyjnych w zakresie funkcjonowania rynku finansowego oraz działalności Rzecznika Finansowego i jego biura. Dotyczy to w szczególności koordynowania działań z zakresu komunikacji społecznej, prowadzenia strony internetowej oraz profili Rzecznika Finansowego w mediach społecznościowych. Departament ten inicjuje i prowadzi działalność w zakresie zwiększania świadomości finansowej społeczeństwa oraz wykorzystania

innowacyjnych technologii i możliwych zagrożeń występujących w tych dziedzinach. DEK zajmuje się również koordynacją prac Doradczego Komitetu Naukowego działającego przy Rzeczniku i prowadzeniem Akademii Rzecznika Finansowego.

Departament Organizacyjno-Finansowy (DOF) zajmuje się obsługą Biura Rzecznika Finansowego w zakresie spraw finansowych i administracyjnych, a w szczególności: księgowych, pracowniczych, zamówień publicznych, logistycznych i techniczno-organizacyjnych, kancelaryjnych, archiwizacyjnych, informatycznych w tym bezpieczeństwa informacji. Departament koordynuje zadania o charakterze projektowym.

Do zakresu właściwości **Departamentu Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego (DBK)** należy podejmowanie działań w zakresie ochrony interesów osób będących:

- klientem banku;
- członkiem spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej;
- klientem instytucji płatniczej, małej instytucji płatniczej;
- klientem dostawcy świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku;
- klientem dostawcy świadczącego wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku;
- klientem biura usług płatniczych;
- klientem instytucji pieniądza elektronicznego, oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego;
- klientem instytucji kredytowej;
- klientem instytucji finansowej;
- uczestnikiem funduszu inwestycyjnego, inwestorem alternatywnej spółki inwestycyjnej, klientem firmy inwestycyjnej;
- klientem instytucji pożyczkowej;
- klientem pośrednika kredytu hipotecznego, klientem pośrednika kredytowego;
- klientem, o którym mowa w art. 2 ust. 1 lit. g rozporządzenia 2020/1503[21] tj. każdego potencjalnego lub faktycznego inwestora lub właściciela projektu, na

[21] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1503 z dnia 7 października 2020 r. w sprawie europejskich dostawców usług finansowania społecznościowego dla przedsięwzięć gospodarczych oraz zmieniające rozporządzenie (UE) 2017/1129 i dyrektywę (UE) 2019/1937.

rzecz których dostawca usług finansowania społecznościowego świadczy lub zamierza świadczyć usługi finansowania społecznościowego, oraz

- klientem przedsiębiorcy wykonującego działalność lombardową, o którym mowa w ustawie z dnia 14 kwietnia 2023 r. o konsumenckiej pożyczce lombardowej (Dz.U. z 2023 r. poz. 1285)[22].

DBK zajmuje się w szczególności rozpatrywaniem wniosków o podjęcie tzw. interwencji wobec podmiotów rynku finansowego świadczących usługi bankowe i kapitałowe, przedstawianiem sądom istotnych dla sprawy poglądów, wnoszeniem skarg nadzwyczajnych, prowadzi postępowania sądowe w sprawach cywilnych, wytacza powództwa w postępowaniu grupowym i przystępuje do toczących się postępowań sądowych. Zadaniem DBK jest również koordynacja i udzielanie porad na zapytania napływające do Biura Rzecznika Finansowego pocztą elektroniczną oraz koordynacja poradnictwa telefonicznego z zakresu rynku bankowego i kapitałowego. W zakresie zadań departamentu znajdują się także, wystąpienia w sprawach niekorzystnych dla klientów postanowień wzorców umownych, regulaminów lub wewnętrznych regulacji podmiotów rynku finansowego i przygotowywanie wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach. Departament przygotowuje również projekty wniosków do Sądu Najwyższego o rozstrzygnięcie ujawnionych w orzecznictwie sądów powszechnych rozbieżności wykładni prawa.

Do zakresu właściwości **Departamentu Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego (DUE)** należy podejmowanie działań w zakresie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego będących:

- osobą fizyczną: ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, spadkobiercy posiadającego interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia;
- członkiem funduszu emerytalnego lub osobą uprawnioną na podstawie przepisów regulujących działanie funduszy emerytalnych[23];

[22] Ta kategoria podmiotów podlega pod kompetencję Rzecznika Finansowego od dnia 7 stycznia 2024 r.
[23] Osób uprawnionych w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 930).

- uczestnikiem pracowniczego programu emerytalnego (PPE) lub osobą uprawnioną na podstawie przepisów dot. pracowniczych programów emerytalnych[24];
- oszczędzającym lub osobą uprawnioną w związku Indywidualnym Kontem Emerytalnym (IKE) lub Indywidualnym Kontem Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE)[25];
- osobą otrzymującą emeryturę kapitałową[26];
- uczestnikiem pracowniczych planów kapitałowych (PPK) lub osobą uprawnioną[27] na podstawie przepisów o PPK;
- osobą fizyczną - klientem brokera ubezpieczeniowego albo tzw. multiagenta (agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń) w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową[28];
- oszczędzającymi oraz osobą uprawnioną w ramach OIPE[29].

DUE zajmuje się w szczególności rozpatrywaniem wniosków o podjęcie tzw. interwencji wobec podmiotów rynku finansowego świadczących usługi ubezpieczeniowe i emerytalne, przedstawianiem sądom istotnych dla sprawy poglądów, a także wnoszeniem skarg nadzwyczajnych dotyczących tych podmiotów. W sprawach dotyczących ww. podmiotów departament rozpoznaje, analizuje i realizuje wnioski o wszczęcie postępowania w sprawie cywilnej, o wytoczenie powództwa w postępowaniu grupowym, a także o przystąpienie do toczącego się postępowania sądowego. Zadaniem DUE jest również koordynacja i udzielanie porad na zapytania napływające do Biura Rzecznika Finansowego za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz koordynacja poradnictwa telefonicznego z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego. W zakresie zadań Departamentu znajdują się

[24] W rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 710).
[25] W rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 1792).
[26] W rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o emeryturach kapitałowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 926).
[27] W rozumieniu ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 46).
[28] Zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2023 r. poz. 656, 614 i 825).
[29] Oszczędzającego w rozumieniu art. 2 pkt 7) ustawy z dnia 7 lipca 2023 r. o ogólnoeuropejskim indywidualnym produkcie emerytalnym.

także, między innymi, występowania do ww. podmiotów w sprawach niekorzystnych dla klientów postanowień wzorców umownych, regulaminów lub wewnętrznych regulacji podmiotów rynku finansowego i przygotowywania wystąpień do właściwych organów nadzoru i kontroli zawierających informacje o dostrzeżonych nieprawidłowościach. Departament przygotowuje także projekty wniosków do Sądu Najwyższego w sprawie rozstrzygnięcia ujawnionych w orzecznictwie sądów powszechnych rozbieżności wykładni prawa dotyczących działalności wskazanych powyżej podmiotów.

Do zadań **Departamentu Postępowań Sankcyjnych (DSP)** należy nakładanie kar pieniężnych w zakresie właściwości Rzecznika Finansowego, prowadzenie postępowań w zakresie określania wysokości opłaty na finansowanie działalności Rzecznika i jego Biura oraz prowadzenie egzekucji administracyjnej kar i opłat. Zadania te poprzednio realizowały różne jednostki organizacyjne Biura Rzecznika Finansowego.

Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów (DRS) zajmuje się prowadzeniem pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego.

Biuro do spraw Pełnomocników Terenowych (BPT) zajmuje się obsługą pełnomocników terenowych Rzecznika Finansowego, w szczególności organizacją, planowaniem i kierowaniem pracami pełnomocników terenowych oraz koordynacją ich współpracy z innymi komórkami organizacyjnymi Biura.

Biuro Prezydialne (BP) zajmuje się obsługą administracyjno-biurową oraz logistyczną Rzecznika Finansowego, jego zastępcy, dyrektora generalnego oraz Kolegium Rzecznika Finansowego. Realizuje również zadania dotyczące legislacji wewnętrznej Biura i koordynuje obieg informacji i dokumentów wewnętrznych w Biurze Rzecznika Finansowego.

Audytor Wewnętrzny (AW) prowadzi niezależną i obiektywną działalność, której celem jest wspieranie Rzecznika Finansowego w realizacji celów i zadań przez systematyczną ocenę kontroli zarządczej oraz czynności doradcze. AW wykonuje zadania audytowe wynikające z przepisów obowiązujących jednostki sektora finansów publicznych zgodnie z przepisami oraz powszechnie uznawanymi standardami audytu

wewnętrznego. Osoba ta m. in. sporządza plan audytu i sprawozdanie z audytu wewnętrznego, planuje i realizuje zadania audytowe i informuje o ich wynikach.

Inspektor Ochrony Danych Osobowych (IODO) wykonuje zadania określone w art. 39 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO). Zadaniem IODO jest w szczególności współpraca przy tworzeniu rejestru czynności przetwarzania danych osobowych, rejestru kategorii przetwarzania danych oraz aktualizacja tych rejestrów, prowadzenie i aktualizowanie wymaganej dokumentacji oraz udział w opracowywaniu i wdrażaniu wewnętrznych polityk, standardów, procedur i instrukcji z tego zakresu.

Dyrektor Generalny sprawuje, między innymi, nadzór nad przygotowaniem i wykonaniem planu finansowego, gospodarowaniem mieniem Biura Rzecznika Finansowego, zapewnieniem funkcjonowania i ciągłości pracy Biura Rzecznika Finansowego. Sprawuje również nadzór nad prowadzeniem kontroli i audytu wewnętrznego, prowadzeniem naborów na wolne stanowiska oraz wykonywaniem czynności wynikających z nawiązania i trwania stosunku pracy z pracownikami Biura Rzecznika Finansowego. Dyrektor Generalny nadzoruje także prawidłowość wdrożenia i przestrzegania przepisów dotyczących dostępności. Następstwem nadania Statutu Biura Rzecznika Finansowego było również opracowanie nowego regulaminu organizacyjnego.

1.4 Pełnomocnicy Terenowi

W dniu 3 października 2023 r. przy ul. Prostej 1/2 lok. 5 w Olsztynie zostało otwarte biuro Pełnomocnika Terenowego Rzecznika Finansowego w Olsztynie. Pełnomocnikiem Terenowym Rzecznika Finansowego w Olsztynie został radca prawny Jakub Borowski, od 5 lat związany z Biurem Rzecznika Finansowego.

W dniu 28 grudnia 2023 r. powołano Pełnomocnika Terenowego w Lublinie, którym została radca prawny Ewa Kruszczyńska- – Głaz. Prowadzono też prace przygotowawcze związane z otwarciem biura Pełnomocnika Terenowego Rzecznika Finansowego w Lublinie. Otwarcie biura przy ul. Krakowskie Przedmieście 22 lok. 1 nastąpiło 22 stycznia 2024 r.

Otwarcie biur pełnomocników terenowych jest odpowiedzią na potrzeby mieszkańców województw warmińsko - mazurskiego oraz lubelskiego. Klienci mogą w nich zgłaszać skargi, uzyskiwać porady prawne oraz otrzymywać wsparcie w rozwiązaniu sporów z podmiotami sektora finansowego.

Ośrodki zamiejscowe Biura Rzecznika Finansowego zwiększą dostępność ochrony klientów rynku finansowego w mniejszych ośrodkach, w szczególności wśród osób, które mogą mieć trudności w korzystaniu ze zdalnych kanałów komunikacji. Pozwolą także lepiej rozpoznawać działalność tych podmiotów rynku finansowego, które działają tylko lub głównie w określonych regionach kraju.

1.5 Dostępność usług finansowych

W 2023 r. Rzecznik Finansowy prowadził działania związane z przepisami Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (tzw. Europejski akt o dostępności, ang. *European Accessibility Act*[30]; dalej: dyrektywa EAA). Jej wdrożenie wiąże się z rozwojem dotychczasowego systemu nadzoru rynku o nową, bardzo specyficzną materię, jaką jest dostępność. Dyrektywa i projektowana ustawa implementująca ją[31] są skierowane do sektora prywatnego, który dotychczas nie był objęty kompleksową regulacją dostępności – w przeciwieństwie do sektora publicznego. Zgodnie z dyrektywą EAA państwa członkowskie mają zapewnić, aby podmioty gospodarcze, operujące we wskazanych w niej branżach (m.in. usługi bankowości detalicznej, e-commerce, terminale i bankomaty), wprowadzały do obrotu wyłącznie takie produkty i świadczyły wyłącznie takie usługi, które spełniają wymogi dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami (tj. osób z niepełnosprawnościami lub innymi ograniczeniami funkcjonalnymi).

W świetle art. 12 projektowanej ustawy do świadczenia usług będzie można wykorzystywać tylko produkty spełniające wymagania dostępności. Przy świadczeniu i oferowaniu usług należy zapewnić udzielanie informacji w postaci papierowej lub elektronicznej za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego, w sposób, który

[30] Dz. Urz. UE L 151 z 07.06.2019, str. 70.
[31] Projekt ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, nr z wykazu UC2, zob. także Projekt ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, nr z wykazu UC4 oraz druk sejmowy nr 241.

będzie zrozumiały dla osób ze szczególnymi potrzebami. Podmioty powinny również zapewnić udzielanie informacji w postaci elektronicznej oraz jednolitość stron internetowych i aplikacji mobilnych przez zapewnienie ich postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności.

Zgodnie z art. 16 projektowanej ustawy w ramach usług bankowości detalicznej należy zapewnić postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność metod identyfikacji konsumenta, składania podpisów elektronicznych, zabezpieczeń i usług płatniczych. Co więcej, przekazywanie informacji w języku polskim lub – za zgodą konsumenta – w innym języku powinno być dokonane na poziomie biegłości językowej B2 zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy.

W świetle postanowień projektu ustawy implementującej, kontrolę nad dostępnością produktów i usług ma pełnić szereg branżowych organów nadzoru rynku. Szczególną rolę w systemie nadzoru zajmie Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), który ma monitorować funkcjonowanie systemu nadzoru rynku, współpracować z organami nadzoru, sporządzać okresowe sprawozdanie i opracowywać stosowne strategie. W projekcie ustawy Rzecznikowi Finansowemu została powierzona rola organu nadzoru rynku w zakresie bankowości detalicznej, do której zalicza się świadczone na rzecz konsumentów następujące usługi bankowe i finansowe:

a) związane z umową o kredyt konsumencki[32] i hipoteczny[33];
b) usługi związane z prowadzeniem rachunku płatniczego[34], usługi płatnicze[35] oraz usługi w zakresie pieniądza elektronicznego[36];
c) usługi obejmujące działalność maklerską[37].

W 2023 r. Rzecznik Finansowy brał udział w procesie legislacyjnym ustawy implementującej Dyrektywę EAA, który nie został zakończony do końca roku sprawozdawczego. Niezależnie od tych działań podjęto szereg aktywności zmierzających do lepszego zrozumienia wyzwań związanych z dostępnością usług

[32] O których mowa w art. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2022 r. poz. 246).
[33] O którym w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1027 i 2320).
[34] O których mowa w art. 2 pkt 33a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
[35] O których mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
[36] O którym mowa w art. 2 pkt 21a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
[37] O których mowa w art. 69 ust. 2 pkt 1)- 2), 4) i 5) oraz ust. 4 pkt 1) 2), 5) 6) ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2021 r. poz. 328, 355, 680, 1505, 1595 i 2140).

finansowych a w konsekwencji – do przygotowania do pełnienia przewidzianej w projekcie implementacji EAA roli. Skupiały się one na badaniach analitycznych, a także wymianie doświadczeń i wniosków z instytucjami publicznymi (zawarte zostało porozumienie o współpracy z Prezes PFRON), przedstawicielami sektora finansowego, środowisk akademickich oraz organizacji pozarządowych działających na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami.

W porozumieniu z Prezesem PFRON oraz korzystając ze wsparcia Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego, opracowano ankietę, której celem jest ocena stopnia dostępności usług bankowości detalicznej polskiego sektora bankowego oraz zgromadzenie informacji o istniejących dobrych praktykach na rynku finansowym. Ankieta została rozesłana do instytucji finansowych już w I kwartale 2024 r.

W dniu 22 listopada 2023 r. Rzecznik Finansowy przystąpił do deklaracji prostego języka. Jest to publiczno - prywatna inicjatywa systemowego uproszczania języka i aktywnej współpracy polegającej na wymianie doświadczeń, materiałów i kompetencji w tym obszarze. Rozpoczęto także przygotowania do uproszczenia komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej Rzecznika Finansowego, by była łatwiejsza do zrozumienia przez odbiorców.

2

Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego



2. Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego

2.1 Czym jest reklamacja? Jak przebiega procedura reklamacyjna?

Zgodnie z ustawą o Rzeczniku Finansowym za reklamację uznaje się wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten podmiot[38]. Procedura złożenia i rozpatrywania reklamacji powinna być określona w umowie[39]. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z podmiotem rynku finansowego, informacje te powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec podmiotu rynku finansowego[40].

Reklamację można złożyć:

- na piśmie - osobiście w jednostce podmiotu obsługujących klientów, przesyłką pocztową lub na adres doręczeń elektronicznych wpisanych do bazy adresów elektronicznych;
- ustnie - telefonicznie lub osobiście do protokołu, podczas wizyty w jednostce obsługującej klientów, albo
- elektronicznie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego[41].

Podmiot rynku finansowego ma obowiązek rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji i udzielić odpowiedzi na piśmie (a na wniosek klienta - elektronicznie). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem[42]. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie może on zostać wydłużony do maksymalnie 60

[38] Art. 2 pkt. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[39] Art. 4 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[40] Art. 4 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[41] Art. 3 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Sytuacja, w której podmiot rynku finansowego nie przewidział składania reklamacji elektronicznie, a mimo to klient właśnie w tej formie ją złożył, stanowi częstą przyczynę sporów.
[42] Art. 5 ust. 1 i 2 oraz art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

dni od dnia otrzymania reklamacji. Należy jednak powiadomić o tym klienta pisemnie, wskazać przyczyny opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone, by można było rozpatrzeć sprawę oraz termin rozpatrzenia reklamacji[43]. Jeżeli podmiot nie udzieli odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie, to taką reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta[44].

W odpowiedzi podmiot rynku finansowego powinien przedstawić w szczególności uzasadnienie faktyczne i prawne (chyba że reklamacja jest rozpatrzona zgodnie z wolą klienta), wyczerpującą informację na temat swojego stanowiska w sprawie przedstawionych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednie fragmenty wzorca umowy lub umowy, oraz imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji klienta podmiot rynku finansowego powinien wskazać termin, w którym roszczenie zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane. Nie może on być dłuższy niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi[45].

Jeśli reklamacja dotyczy usług płatniczych, np. kart kredytowych bądź przelewów w aplikacji mobilnej, termin jej rozpoznania wynosi 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Podmiot powinien udzielić odpowiedzi w postaci papierowej lub - po uzgodnieniu z użytkownikiem - na innym trwałym nośniku informacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni, podmiot rynku finansowego (dostawca) ma obowiązek wyjaśnić klientowi przyczyny opóźnienia, wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy i określić przewidywalny termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi. Nie może on być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji[46].

Jeżeli podmiot rynku finansowego w ogóle nie odniesie się do reklamacji, nie uwzględni roszczeń, które w niej sformułowano, bądź uwzględni jedynie część z nich, klient niezadowolony z takiego rozstrzygnięcia ma kilka możliwości skorzystania z pomocy Rzecznika Finansowego. Może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego

[43] Art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[44] Art. 8 ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[45] Art. 9 ustawy o Rzeczniku Finansowym.
[46] Art. 15a ust. 2 i 3 ustawy o usługach płatniczych.

o tzw. interwencję lub przeprowadzenie postępowania polubownego. Może również wejść na drogę sądową, a Rzecznika Finansowego poprosić o wydanie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd.

Aby Rzecznik Finansowy mógł wszcząć postępowanie interwencyjne lub przeprowadzić postępowanie polubowne, klient musi wcześniej skorzystać z opisanej powyżej ścieżki reklamacyjnej. (Szerzej na temat interwencji i postępowań polubownych podejmowanych przez Rzecznika Finansowego w rozdziale 3).

2.2 Obowiązek sprawozdawczy podmiotów wobec Rzecznika

Podmioty rynku finansowego mają obowiązek składać Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę sądową, w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z ich wolą, z uwzględnieniem:

- liczby złożonych przez klientów reklamacji;
- liczby uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
- wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach;
- kwoty zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.

Sprawozdanie należy złożyć najpóźniej w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego[47].

Z perspektywy Rzecznika Finansowego sprawozdania zawierają informacje, które pokazują, jak często klienci składają reklamacje dotyczące usług finansowych i w jakim stopniu są one skuteczne – jak często podmioty rynku finansowego zgadzają się z klientami, a jak często odrzucają ich roszczenia.

[47] Art. 33 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Tabela 1: Reklamacje złożone przez klientów do podmiotów rynku finansowego poprzedzające możliwość wystąpienia do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

	Reklamacje za rok 2023					Rok 2022
	Liczba zarejestrowanych reklamacji	**Liczba rozpatrzonych reklamacji (ogółem)**	**Liczba reklamacji rozpatrzonych pozytywnie w całości bądź w części**	**Liczba nieuwzględnionych roszczeń klienta**	**Liczba reklamacji załatwionych w inny sposób**	**Liczba reklamacji pozostających do rozpatrzenia z poprzedniego roku:**
Liczba reklamacji	**2 187 694**	**2 196 685**	**1 145 270**	**1 032 581**	**13 791**	**82 911**
Podmioty rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego	344 279	345 434	88 529	253 044	3 987	11 790
Podmioty rynku bankowego i kapitałowego	1 843 415	1 851 251	1 056 741	779 537	9 804	71 121

Źródło: Dane ze sprawozdań podmiotów rynku finansowego dotyczących rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego

Przekazane dane w sprawozdaniach ukazują także:

- ilu niezadowolonych klientów decyduje się skierować sprawę na drogę sądową w reakcji na to, jak podmioty rynku finansowego rozpatrzyły ich sprawy;
- ile średnio wynoszą roszczenia klientów oraz
- jak często sądy przyznają rację klientom, co znajduje odzwierciedlenie w zasądzonych kwotach.

Tabela 2: Postępowania sądowe w sprawach dotyczących złożonych przez klientów reklamacji w 2023 r.

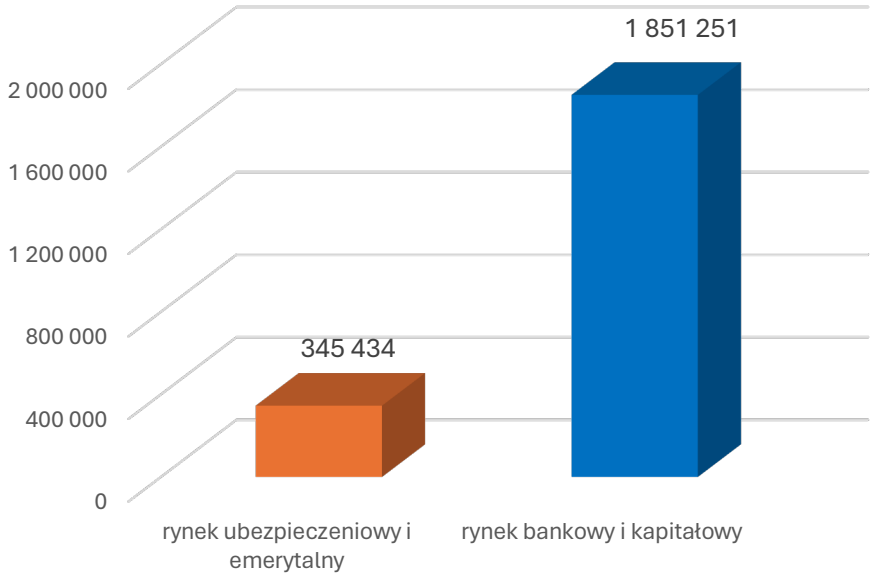
	Wystąpienia do sądów z poprzedniego roku niezakończone do końca 2022 r.	**Wystąpienia do sądów w 2023 r.**		**Ugody zawarte na etapie postępowania sądowego w 2023 r.**	**Prawomocne orzeczenia sądów wydane w okresie sprawozdawczym**	
		Liczba	**Wartość roszczeń zgłoszonych**	**Liczba**	**Liczba**	**Kwoty zasądzone**
Ogółem	**63 033**	**105 931**	**23 798 562 236 zł**	**19 136**	**38 684**	**1 868 216 592 zł**
Podmioty rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego	22 350	45 689	1 768 992 564 zł	17 107	27 062	315 914 562 zł
Podmioty rynku bankowego i kapitałowego	40 683	60 242	22 029 569 672 zł	2 029	11 622	1 552 302 030 zł

Źródło: Dane ze sprawozdań podmiotów rynku finansowego dotyczących rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego

2.3 Wnioski z danych przekazanych w sprawozdaniach składanych przez podmioty rynku finansowego

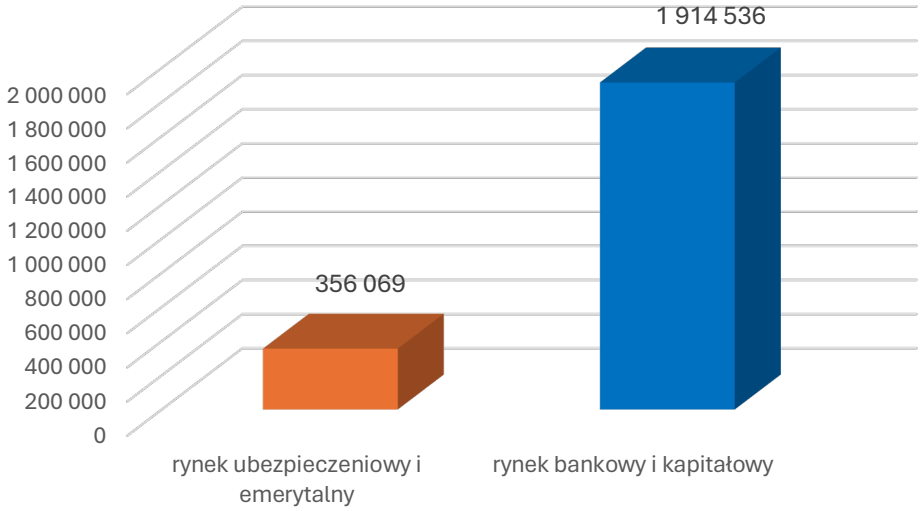
Na podstawie przedstawionych przez podmioty danych w sprawozdaniach zauważyć można kilka kwestii. Liczba reklamacji rozpatrzonych przez podmioty rynku bankowego i kapitałowego w roku sprawozdawczym wyniosła 1 851 251 i była ponad pięciokrotnie wyższa niż w zakresie rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego, która wynosiła 345 434.

Liczba reklamacji rozpatrzonych w 2023 r.



Liczba reklamacji zarejestrowanych przez podmioty rynku finansowego w 2023 r. wraz z reklamacjami pozostającymi do rozpatrzenia a skierowanymi do podmiotów w roku 2022 wynosiła 1 914 536 dla rynku bankowego i kapitałowego oraz 356 069 dla rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego.

Liczba reklamacji zarejestrowanych w 2023 r. i pozostających do rozpatrzenia z 2022 r.

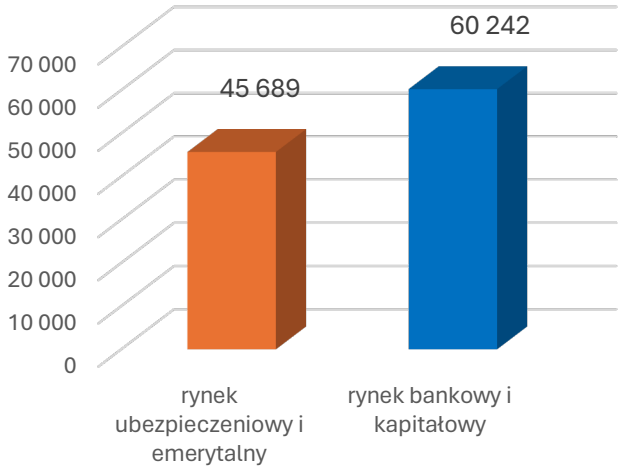


Mimo, że reklamacje klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego stanowiły tylko 16% wszystkich reklamacji złożonych do podmiotów rynku finansowego, to jednak znacznie częściej trafiały na drogę sądową niż w sprawy dotyczące rynku bankowego i kapitałowego. Wystąpienia do sądu z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego stanowiły bowiem 43% wszystkich wystąpień do sądu zaraportowanych przez podmioty rynku finansowego (45 689 przypadków). Sprawy z zakresu rynku bankowego i kapitałowego stanowiły natomiast 57% łącznej liczby wystąpień trafiających do sądu (60 242 przypadków).

Udział wystąpień do sądów w 2023 r.

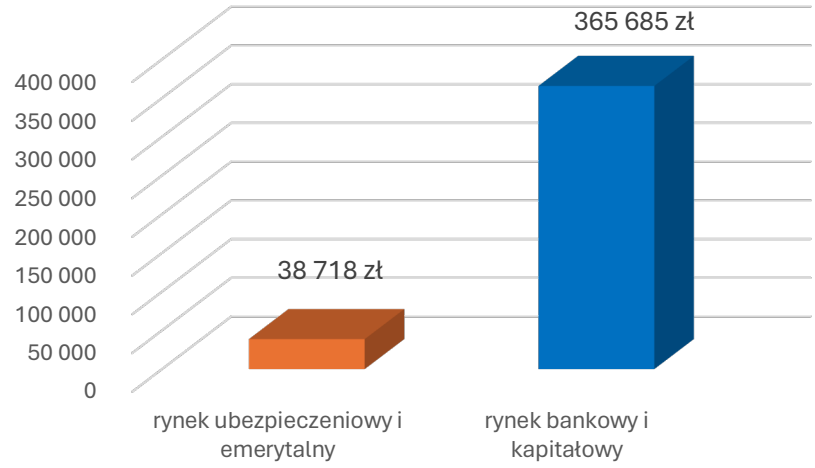


Liczba wystąpień do sądów w 2023 r.



Pomimo niewielkiej różnicy w liczbie wystąpień do sądów, wartość zgłoszonych roszczeń dla rynku bankowego i kapitałowego jest znacznie wyższa i wynosi ponad 22 miliardy złotych, podczas gdy dla rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego jest to 1,77 miliarda złotych. W przeliczeniu na liczbę wystąpień do sądu średnia wartość jednego roszczenia w tych sprawach wynosiła odpowiednio 365 685 zł i 38 718 zł, co przedstawia poniższy wykres.

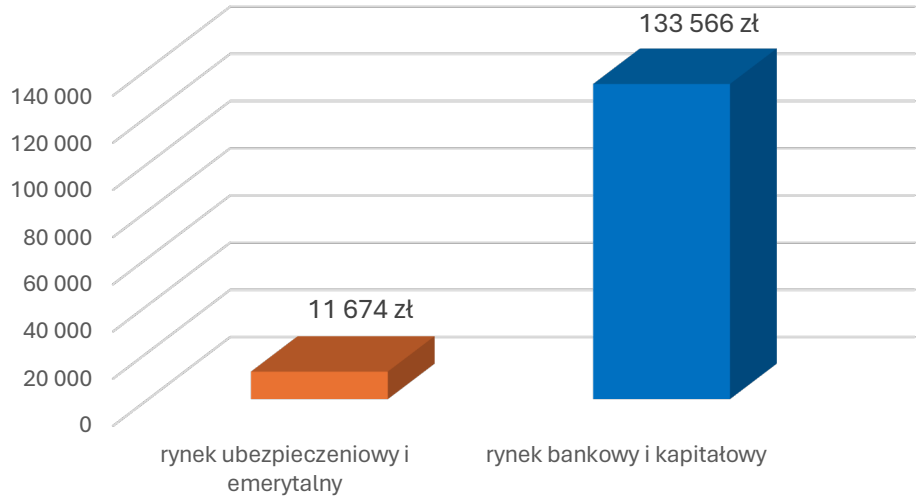
Średnia wartość roszczenia sądowego w 2023 r.



Wysoka wartość roszczeń klientów podmiotów rynku bankowego i kapitałowego wynikać może ze spraw dotyczących kredytów hipotecznych, które trafiają do sądów.

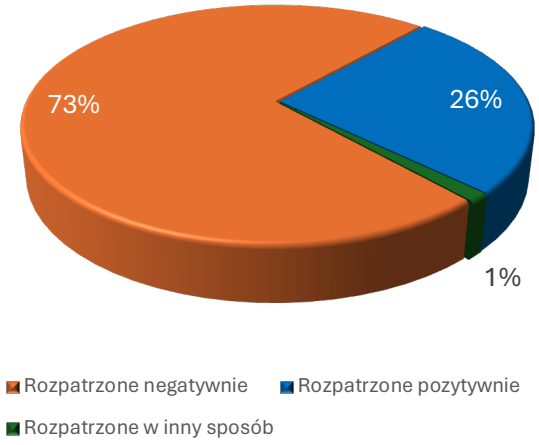
Zestawiając ze sobą wartość zasądzonych przez sądy w 2023 r. roszczeń klientów z liczbą prawomocnych orzeczeń wydanych w tym okresie wyliczyć można jaka średnio zasądzona kwota przypadała na jedno roszczenie. Biorąc pod uwagę wszystkie prawomocne orzeczenia wydane w 2023 r (zakończone zarówno zasądzeniem roszczenia jak i w inny sposób), zasądzone kwoty wynosiły średnio 133 566 zł w sprawach z zakresu rynku bankowego i kapitałowego i 11 674 zł sprawach z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego. Należy jednak uwzględnić, że z uwagi na czas oczekiwania na posiedzenia sądowe, większość wydanych w sprawach orzeczeń dotyczyć będzie spraw skierowanych do sądów w latach poprzednich.

Średnia wartość kwoty zasądzonej w sprawach rozstrzygnietych prawomocnym orzczeniem w 2023 r.

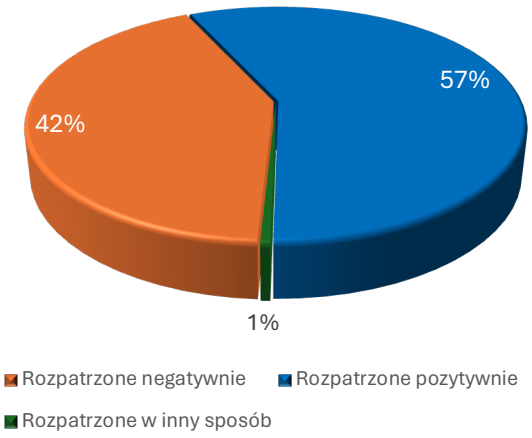


Interesujące może wydawać się, jak często podmioty rynku finansowego rozpatrują reklamacje na korzyść klienta. W 2023 r. w przypadku rynku bankowego i kapitałowego 57% reklamacji zostało rozpatrzonych na korzyść klientów (w całości lub częściowo). W przypadku rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego było to 26%.

Sposób rozpatrzenia reklamacji przez podmioty rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego



Sposób rozpatrzenia reklamacji przez podmioty rynku bankowego i kapitałowego



Z powyższego wynika, że podmioty rynku bankowego i kapitałowego dwukrotnie częściej rozpatrują reklamacje na korzyść klienta niż podmioty rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego.

2.4 Analiza wybranych danych ze sprawozdań składanych przez podmioty rynku finansowego w latach 2017-2023

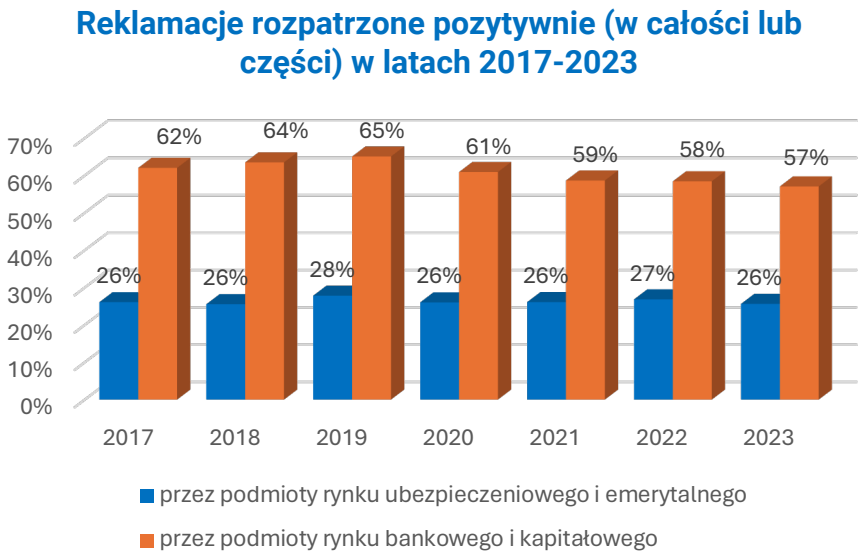
Analizując dane dostarczane przez podmioty rynku finansowego można zaobserwować jak na przestrzeni lat zmieniała się liczba rozpatrzonych przez nie reklamacji.



Źródło: sprawozdania z działalności podmiotów składane Rzecznikowi Finansowemu w latach: 2017-2023

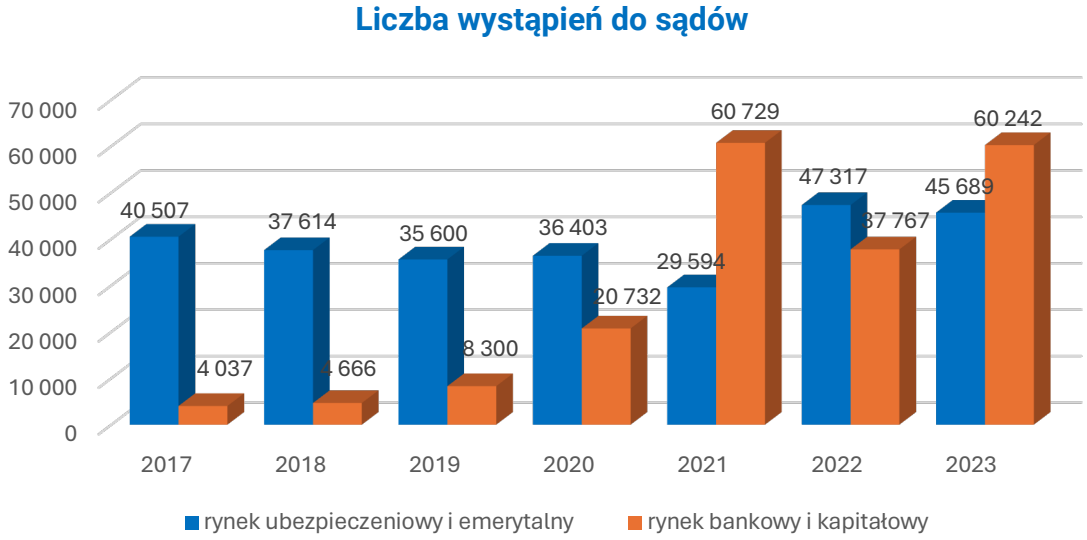
W badanym okresie można zauważyć, że liczba reklamacji rozpatrzonych przez podmioty rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego utrzymywała się na podobnym poziomie, zanotowano jedynie spadki rzędu 8-10% w latach 2020 i 2021. W roku 2023 liczba reklamacji była nieznacznie niższa niż w 2017 r. Na rynku bankowym i kapitałowym obserwuje się stały wzrost liczby rozpatrzonych reklamacji, który w roku 2023 przekracza o ponad 50% poziom z roku 2017. W analizowanym okresie, można także zauważyć pewną stabilność w reklamacjach rozpatrzonych w całości bądź

części na korzyść klientów, zarówno na rynku ubezpieczeniowym i emerytalnym (26%-28%) jak i bankowym i kapitałowym (57%-65%).



Wskaźnik pozytywnie rozpatrzonych reklamacji utrzymuje się na relatywnie stabilnym poziomie, jednak w przypadku podmiotów z sektora bankowego i kapitałowego zanotowano pewien spadek od roku 2019, wynoszący 12%.

Zupełnie inaczej kształtowała się, natomiast liczba spraw kierowanych na drogę sądową, co prezentuje poniższy wykres.



Liczba skarg skierowanych przez klientów podmiotów rynku związanego z ubezpieczeniami i produktami emerytalnymi wykazywała tendencję spadkową

między rokiem 2017 a 2021, znacznie wzrastając w roku 2022 i osiągając ostatecznie w roku 2023 wynik 13% większy r. niż roku 2017. Natomiast w odniesieniu do rynku bankowego i kapitałowego w badanym okresie obserwowano znaczny, aż 14-krotny, wzrost liczby spraw kierowanych do sądów. Wzrost ten spowodowany może być następstwem ukształtowania się orzecznictwa dotyczącego kredytów hipotecznych denominowanych czy indeksowanych do waluty obcej, zwłaszcza franka szwajcarskiego. Ten specyficzny obszar problemowy wydaje się głównym motorem dla skarg i postępowań sądowych na tym rynku.

3

Działalność Rzecznika Finansowego

- informacje ogólne



3. Działalność Rzecznika Finansowego – informacje ogólne

3.1 Działalność informacyjna i edukacyjna

W roku sprawozdawczym Rzecznik Finansowy prowadził działania informacyjne oraz edukacyjne, których celem było zwiększanie świadomości finansowej społeczeństwa, m.in. na temat funkcjonowania rynku finansowego, wykorzystania innowacyjnych technologii, możliwych zagrożeń występujących na rynku oraz o tym, jak Rzecznik działa na rzecz ochrony klientów podmiotów rynku finansowego.

Działania informacyjno-edukacyjne są realizowane poprzez:

- komunikację na stronie internetowej i w mediach społecznościowych;
- współpracę z instytucjami partnerskimi i mediami;
- organizację i udział w konferencjach naukowych i branżowych;
- organizowanie: webinariów;
- konkursu na pracę dyplomową;
- Akademię Rzecznika Finansowego;
- prowadzenie lekcji o finansach dla uczniów szkół podstawowych oraz
- udział w terenowych spotkaniach edukacyjnych.

W 2023 r. przeprowadzono łącznie 14 webinariów i opublikowano 17 poradników, raportów, analiz i odpowiedzi na pytania (Q&A) a także zorganizowano 2 konferencje naukowe. Przedstawiciele Rzecznika Finansowego wzięli udział w szeregu spotkań edukacyjno-informacyjnych w różnych miejscach w Polsce. Zorganizowano ponadto Akademię Rzecznika Finansowego – program praktyk studenckich dla studentów różnych uczelni a także kolejną edycję konkursu o Nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską i licencjacką z zakresu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Działalność zainaugurował także Doradczy Komitet Naukowy, powołany przez Rzecznika Finansowego na kadencję 2023-2026. Aktywnie prowadzono również działalność edukacyjną i informacyjną w mediach społecznościowych.

Szczegółowe informacje na temat działalności edukacyjnej i informacyjnej są przedstawione w rozdziale 8.

3.2 Interwencje

Tak zwana interwencja Rzecznika Finansowego to procedura, w której Rzecznik Finansowy na wniosek klienta zwraca się w jego indywidualnej sprawie do podmiotu rynku finansowego z prośbą o przedstawienie wyjaśnień i dokumentacji. W razie potrzeby przedstawia również argumentację prawną na korzyść klienta. Rzecznik Finansowy podejmuje interwencję, gdy z otrzymanej od klienta dokumentacji dołączonej do wniosku wynika, że mogło dojść do naruszenia jego praw lub interesów. W wyjątkowych przypadkach Rzecznik podejmuje interwencje, mimo że nie stwierdził naruszenia warunków umowy lub przepisów prawa, ale przemawiają za tym inne istotne okoliczności sprawy. Dotyczy to zwłaszcza spraw o wypłatę odszkodowania, świadczenia lub zadośćuczynienia z umów ubezpieczenia. W niektórych tego typu sprawach mogą zachodzić uzasadnione powody do zastosowania wyjątkowego trybu rozpatrzenia roszczenia na zasadzie tzw. kulancji czyli sytuacji, gdy nie ma pewności co do odpowiedzialności za szkodę, ale przemawiają za tym względy społeczne, słuszności, a nawet marketingowe lub wizerunkowe.

Podmiot rynku finansowego nie jest związany argumentacją przedstawioną przez Rzecznika Finansowego, a Rzecznik nie może nakazać mu zmiany stanowiska. W wyniku interwencji podmiot rynku finansowego może uznać jej zasadność (w całości lub w części) albo podtrzymać stanowisko zajęte w postępowaniu reklamacyjnym, uzupełniając je dodatkowymi wyjaśnieniami. W odpowiedzi na pismo Rzecznika Finansowego podmiot rynku finansowego ma obowiązek poinformować go o podjętych działaniach lub zajętym stanowisku i przekazać żądane dokumenty lub informacje niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 30 dni[48]. Rzecznik Finansowy analizuje otrzymane od podmiotu rynku finansowego wyjaśnienia i dokumenty, a w przypadku wątpliwości lub konieczności uzyskania dodatkowych wyjaśnień, kieruje do niego kolejne pisma.

[48] Art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

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

1) poinformować wnioskodawcę, że nie stwierdził naruszenia jego praw lub interesów;
2) zwrócić się do podmiotu rynku finansowego, w którego działalności stwierdził naruszenie praw lub interesów klientów, o ponowne rozpatrzenie sprawy;
3) zwrócić się o zbadanie sprawy do właściwego organu, w szczególności do Komisji Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prokuratury albo organów kontroli państwowej, zawodowej lub społecznej[49].

Postępowanie interwencyjne kończy się, gdy:

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

Niezależnie od przyczyny zakończenia postępowania interwencyjnego w piśmie informującym o zakończeniu czynności przez Rzecznika Finansowego klient otrzymuje wyjaśnienie okoliczności prawnych i faktycznych, w oparciu, o które Rzecznik analizował sprawę. Jeśli podmiot rynku finansowego nie uwzględnił zgłoszonych roszczeń, Rzecznik dodatkowo informuje wnioskodawcę o możliwości dochodzenia jego praw na drodze sądowej oraz o możliwości rozstrzygnięcia sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem.

W uzasadnionych przypadkach, a zwłaszcza gdy spór dotyczył oceny stanu prawnego, Rzecznik informuje klienta, że jeśli klient wytoczy przeciwko podmiotowi rynku

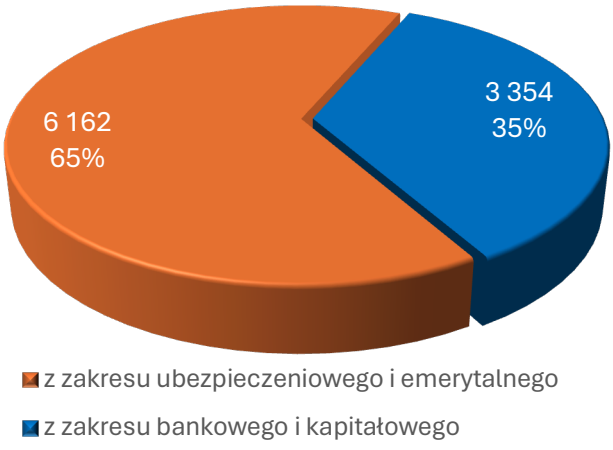
[49] Art. 27 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

finansowego powództwo cywilne, Rzecznik może udzielić pomocy poprzez przedstawienie sądowi oświadczenie zawierające istotny dla sprawy pogląd, a w niektórych sprawach również przystąpić do postępowania sądowego.

W 2023 r. Rzecznik Finansowy prowadził czynności w łącznie **24 655 sprawach** z wniosków klientów o podjęcie interwencji wobec podmiotów rynku finansowego. Podjęto czynności w **13 059 sprawach z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego.** W tej grupie zawiera się 8 554 spraw, w których podjęto czynności z wniosków, które wpłynęły do Biura Rzecznika Finansowego w 2023 r., jak również 4 505 spraw, które wpłynęły w latach poprzednich. Ponadto, w omawianym okresie, Rzecznik prowadził czynności w **11 596 sprawach z zakresu rynku bankowego i kapitałowego.** W tej grupie zawiera się 5 862 spraw, które wpłynęły do Biura Rzecznika Finansowego w 2023 r. jak również 5 734 sprawy, które wpłynęły w latach poprzednich.

W sprawach z wniosków otrzymanych w 2023 r. Rzecznik Finansowy **podjął interwencje wobec podmiotów rynku finansowego w łącznie 9 516** sprawach klientów, z czego 6 162 sprawy dotyczyły klientów podmiotów sektora ubezpieczeniowego i emerytalnego, a 3 354 sektora bankowego i kapitałowego.

Interwencje podjęte przez Rzecznika Finansowego w 2023 r.

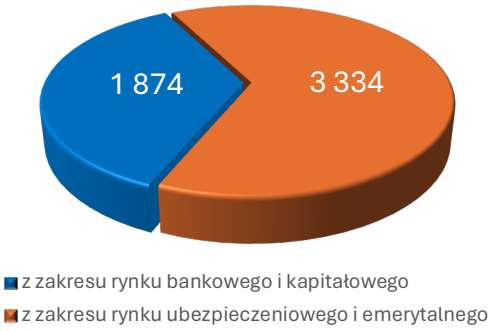


Szczegółowe informacje o interwencjach przedstawiono w rozdziale 4 i 5 dotyczącym odpowiednio rynku bankowego i kapitałowego oraz rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego.

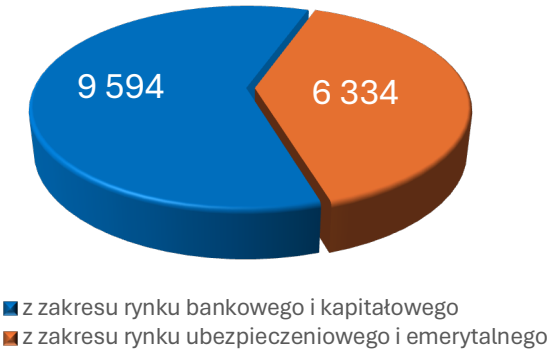
3.3 Porady e-mailowe i telefoniczne

Eksperckie dyżury telefoniczne oraz poradnictwo e-mailowe są elementem działalności edukacyjnej i informacyjnej Rzecznika Finansowego. Zwłaszcza kontakt telefoniczny pozwala szybko uzyskać informację lub poradę, z czego klienci chętnie korzystają. Zwrócenie się o poradę prawną to często pierwszy kontakt klienta podmiotu rynku finansowego z Rzecznikiem Finansowym. Sprawy, w których klienci zasięgają porady, często trafiają później do Rzecznika Finansowego i są przedmiotem interwencji.

Porady e-mailowe w 2023 r.



Porady telefoniczne w 2023 r.



W 2023 r. udzielono łącznie 15 928 porad telefonicznych oraz 5 208 porad e-mailowych.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, dokonano zmian organizacyjnych dotyczących infolinii Rzecznika. Ze względu na kryzys związany z agresją Rosji na Ukrainę w celu wsparcia osób narażonych na oszustwa finansowe nie władających j. polskim uruchomiono poradnictwo telefoniczne w języku ukraińskim. Dodatkowo od 6 kwietnia 2023 r. zwiększono liczbę konsultantów infolinii, którzy udzielają porad prawnych na temat usług na rynku bankowym i kapitałowym, a od 1 grudnia - 2023 r. tych, którzy udzielają porad w sprawach ubezpieczeniowych i emerytalnych. Dzięki temu podejmują więcej połączeń w tym samym czasie, a czas oczekiwania na połączenie uległ skróceniu.

Szczegółowe informacje w zakresie o poradach e-mailowych i telefonicznych przedstawiono w rozdziałach 4 (rynku bankowego i kapitałowego) oraz w rozdziale 5 (rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego).

3.4 Istotny pogląd

Rzecznik Finansowy, w toczącym się postępowaniu sądowym, może przedstawić oświadczenie zawierające istotny dla sprawy pogląd[50]. Jest to zredagowane w odpowiedniej – procesowej – formie stanowisko Rzecznika odnoszące się do sprawy. Zawiera ono analizę prawną i ocenę merytoryczną spornego zagadnienia. Rzecznik może przedstawić istotny dla sprawy pogląd sądowi powszechnemu, tj. rejonowemu, okręgowemu, apelacyjnemu, a także Sądowi Najwyższemu, w każdym stadium postępowania, a więc zarówno w postępowaniu pierwszoinstancyjnym jak i apelacyjnym oraz kasacyjnym. Przedstawiając istotny dla sprawy pogląd, Rzecznik nie staje się stroną postępowania sądowego. Występuje w roli przyjaciela sądu (*amicus curiae*), przedstawia argumenty i swój pogląd prawny na dany spór i zwraca uwagę sądu na jego istotne aspekty. Przedstawiony przez Rzecznika istotny dla sprawy pogląd jest merytoryczną oceną stanu prawnego, istotną dla rozstrzygnięcia danej sprawy. Dla sądu jest pomocniczym, ale liczącym się materiałem opiniodawczym.

Rzecznik jako reprezentant klientów podmiotów rynku finansowego formułuje poglądy w takich sprawach, dla których pogląd taki będzie korzystny dla klienta i prezentuje takie argumenty, które wzmacniają jego pozycję w postępowaniu.

Rzecznik Finansowy przedstawia istotny pogląd w sprawie na wniosek klienta lub sądu, przed którym dana sprawa zawisła. W wielu przypadkach istotny pogląd Rzecznika dotyczy sprawy, która wcześniej była przedmiotem interwencji, która nie doprowadziła do zmiany stanowiska podmiotu rynku finansowego. Jest to uprawnienie fakultatywne. Rozpatrując wniosek, Rzecznik ocenia, czy wydanie go jest uzasadnione względami ochrony praw lub interesów klienta podmiotu rynku finansowego w okolicznościach faktycznych i prawnych danej sprawy.

Rzecznik Finansowy może przedstawić istotny dla sprawy pogląd także z urzędu, gdy klient wnosi o przystąpienie do postępowania sądowego, natomiast w ocenie Rzecznika, wystarczającą i właściwą formą pomocy prawnej będzie przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd.

[50] Art. 28 ustawy o Rzeczniku Finansowym w związku z art. 63 k.p.c.

W 2023 r. Rzecznik wydał łącznie 530 oświadczeń zawierających istotne dla spraw poglądy (wliczając w to poglądy wydane na podstawie wniosków z lat ubiegłych) – 126 dotyczyło spraw z zakresu ubezpieczeń a 404 spraw z zakresu usług bankowych lub kapitałowych.

Szczegółowe informacje na temat istotnych dla sprawy poglądów przedstawiono w rozdziałach 4 (rynek bankowy i kapitałowy) i 5 (rynek ubezpieczeniowy i emerytalny).

3.5 Wytoczenie powództwa i przystąpienie do sprawy sądowej, w tym w postępowaniach grupowych

Wytoczenie powództwa przez Rzecznika Finansowego jest jego uprawnieniem, więc – co za tym idzie – ma charakter fakultatywny. Podejmując decyzję o wytoczeniu powództwa lub przystąpieniu do toczącego się postępowania, Rzecznik Finansowy każdorazowo szczegółowo analizuje stan faktyczny i prawny konkretnej sprawy. W toku tej analizy bierze pod uwagę np. następujące okoliczności:

1) stan faktyczny i zawiłość sprawy;
2) wartość przedmiotu sporu;
3) potencjalną dostępność materiału dowodowego;
4) podstawę prawna roszczenia;
5) czy można wykazać przed sądem zasadność roszczenia i czy w świetle prawa obowiązek ten spoczywa na kliencie czy na podmiocie rynku finansowego;
6) termin przedawnienia roszczenia;
7) czy klient korzysta lub może skorzystać we własnym zakresie z pomocy profesjonalnego pełnomocnika (wstąpienie/wytoczenie powództwa na rzecz klienta, który ma zapewnioną profesjonalną pomoc prawną, mogą uzasadniać tylko wyjątkowe okoliczności sprawy);
8) skalę naruszeń praw klienta przez podmiot rynku finansowego,
9) czy sprawa dotyczy zagadnienia mającego szczególne znaczenie dla ochrony praw klientów podmiotów rynku finansowego;
10) czy sprawa ma charakter jednostkowy, czy też dotyczy szerszego kręgu klientów;

11) doniosłość sporu prawnego – czy zachodzi potrzeba rozstrzygnięcia zagadnienia prawnego budzącego szczególne wątpliwości prawne lub mającego precedensowe znaczenie;
12) czy przemawiają za tym szczególne względy życiowe po stronie klienta.

W 2023 r. Rzecznik Finansowy wytoczył sześć powództw (cztery dotyczyły spraw bankowych i kapitałowych, a dwie - ubezpieczeniowych), w tym jedno powództwo w postępowaniu grupowym (przeciwko bankowi). Ponadto Rzecznik przystąpił do dziewięciu toczących się postępowań sądowych w sprawach klientów podmiotów rynku finansowego (czterech bankowych lub kapitałowych, pięciu ubezpieczeniowych), w tym jednego postępowania grupowego przeciwko bankowi.

Szczegółowe informacje na temat postępowań sądowych, w tym postępowań grupowych przedstawiono w rozdziałach 4 (rynek bankowy i kapitałowy) i 5 (rynek ubezpieczeniowy i emerytalny).

3.6 Skarga Nadzwyczajna

Skarga nadzwyczajna do Sądu Najwyższego to szczególny środek zaskarżenia prawomocnego orzeczenia sądu, który przysługuje ściśle wskazanym podmiotom publicznym – Prokuratorowi Generalnemu, Rzecznikowi Praw Obywatelskich oraz, w zakresie ich właściwości: Prezesowi Prokuratorii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej, Rzecznikowi Praw Dziecka, Rzecznikowi Praw Pacjenta, Przewodniczącemu Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznikowi Finansowemu, Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców i Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

1) orzeczenie narusza zasady lub wolności i prawa człowieka i obywatela określone w Konstytucji RP;
2) orzeczenie rażąco narusza prawo przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie (przy czym naruszenie prawa „rażące” jest czym innym niż „oczywiste”, czyli widoczne dla przeciętnego prawnika *prima facie,* bez konieczności wnikliwej analizy) lub

3) zachodzi oczywista sprzeczność istotnych ustaleń sądu z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego.

– a orzeczenie nie może być uchylone lub zmienione w trybie innych nadzwyczajnych środków zaskarżenia[51].

Od tego samego orzeczenia w interesie tej samej strony skarga nadzwyczajna może być wniesiona tylko raz. Ponadto nie można jej oprzeć na zarzutach, które były przedmiotem rozpoznawania skargi kasacyjnej lub kasacji w Sądzie Najwyższym[52]. Skargę nadzwyczajną można wnieść w terminie pięciu lat od dnia uprawomocnienia się zaskarżonego orzeczenia, a jeżeli od orzeczenia została wniesiona kasacja albo skarga kasacyjna – w terminie roku od dnia ich rozpoznania[53].

Jak wynika z bogatego orzecznictwa Sądu Najwyższego, do skutecznego złożenia skargi nadzwyczajnej konieczne jest wykazanie zarówno przesłanek szczegółowych, jak i przesłanki funkcjonalnej. Skarżący musi za każdym razem udowodnić, że konsekwencje stwierdzonych naruszeń w świetle pojmowanej integralnie zasady demokratycznego państwa prawa uwzględniającego zasady sprawiedliwości społecznej, określonego w art. 2 Konstytucji RP, przeważają nad ochroną powagi rzeczy osądzonej, i dlatego uchylenie lub zmiana prawomocnego orzeczenia są konieczne[54]. Skargi nadzwyczajnej nie można więc traktować jako kolejnego etapu instancyjnej kontroli orzeczenia sądowego. Jej złożenie jest dopuszczalne tylko w wyjątkowych sytuacjach.

W 2023 r. Rzecznik Finansowy złożył łącznie **19 skarg nadzwyczajnych:** 17 dotyczyło spraw z obszaru rynku bankowego i kapitałowego (z czego jedną Rzecznik wniósł z urzędu)– a dwie - ubezpieczeniowego.

Szczegółowe informacje na temat skargi nadzwyczajnej przedstawiono w rozdziałach 4 (rynek bankowy i kapitałowy) i 5 (rynek ubezpieczeniowy i emerytalny).

[51] Art. 89 ustawy o Sądzie Najwyższym.
[52] Art. 90 § 1 i 2 ustawy o Sądzie Najwyższym.
[53] Art. 89 § 3 ustawy o Sądzie Najwyższym.
[54] Por. np.: wyrok Sądu Najwyższego Izba Kontroli Nadzwyczajnej i Spraw Publicznych z dnia 30 marca 2022 r. sygn. I NSNc 247/21.

3.7 Wniosek o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy

Rzecznik Finansowy dysponuje prerogatywą do występowania do Sądu Najwyższego z wnioskiem o podjęcie uchwały, która ma wyeliminować występujące w orzecznictwie sądowym rozbieżności. Rzecznik Finansowy korzystał z tej możliwości już wielokrotnie. Efektem tych zapytań były rozstrzygnięcia – głównie uchwały podejmowane przez powiększony skład Sądu Najwyższego, które mają fundamentalne znaczenie dla funkcjonowania rynku finansowego. Przykładem mogą być kwestie odpowiedzialności odszkodowawczej, a tym samym odpowiedzialności gwarancyjnej zakładów ubezpieczeń, głównie z ubezpieczeń obowiązkowych (OC komunikacyjne i OC rolnika). Innym – ocena klauzul niedozwolonych w umowach kredytów indeksowanych czy denominowanych do waluty obcej.

Rzecznik w dalszym ciągu aktywnie wykorzystuje to narzędzie. W 2023 r. Rzecznik Finansowy skierował do Sądu Najwyższego wniosek o podjęcie uchwały w celu ujednolicenia rozbieżności w orzecznictwie. Wniosek ten ma związek z pytaniem prawnym dotyczącym ustalenia wysokości odszkodowania w oparciu o hipotetyczne koszty naprawy pojazdu mechanicznego w przypadku, gdy naprawa pojazdu stała się niemożliwa w wyniku następczych działań poszkodowanego – np.: zbycia pojazdu w stanie uszkodzonym lub jego naprawienia przez poszkodowanego. Jest to 27 wniosek o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy skierowany przez Rzecznika Finansowego (a wcześniej Rzecznika Ubezpieczonych).

W roku sprawozdawczym Sąd Najwyższy wydał uchwałę z wniosku Rzecznika Finansowego, w której rozstrzygnął, jaki wpływ ma wypowiedzenie kredytu na przedawnienie roszczeń o raty wymagalne przed wypowiedzeniem umowy (sygn. akt III CZP 52/22).

Szczegółowe informacje na temat wniosków o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy kierowanych przez Rzecznika Finansowego przedstawiono w rozdziałach 4 (rynek bankowy i kapitałowy) i 5 (rynek ubezpieczeniowy i emerytalny).

3.8 Sankcje administracyjne

Jednym z uprawnień Rzecznika Finansowego jest nakładanie administracyjnych kar pieniężnych w wysokości do 1.000.000 zł na podmioty rynku finansowego, które naruszają przepisy ustawy o Rzeczniku Finansowym i:

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

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

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

W 2023 r. Rzecznik Finansowy wydał łącznie **37 decyzji administracyjnych, w tym** w 29 nałożył kary pieniężne jako organ pierwszoinstancyjny, w czterech po ponownym rozpatrzeniu sprawy utrzymał kary nałożone w pierwszej instancji, a w czterech umorzył postępowanie. Wysokość kar wahała się od 1.000 do 500.000 zł[55]. Łączna wysokość nałożonych ka– wyniosła - 707 500 zł (w tym 50 000 zł to decyzje ostateczne).

[55] Decyzja w przedmiocie nałożenia kary w wysokości 500.000 zł na dzień 31 grudnia 2023 r. nie była decyzją ostateczną.

Na dzień 31 grudnia 2023 r. decyzji ostatecznych było 15 (to znaczy, że nie przysługiwał od nich wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy), a prawomocnych 7 (co oznacza, że nie przysługuje na nie skarga do sądu administracyjnego, bo upłynął już termin zaskarżenia lub skarga już została rozpoznana a decyzja utrzymana w mocy). Na koniec okresu sprawozdawczego 64 postępowania administracyjne pozostawały w toku.

Szczegółowe informacje na temat nakładania kar pieniężnych na podmioty rynku finansowego za naruszenie przepisów ustawy o Rzeczniku Finansowym przedstawiono w rozdziale 6.

3.9 Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823; dalej: ustawa ADR).

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

1. ustawy o Rzeczniku Finansowym – w szczególności rozdziału 4;
2. rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 313) – przepisy wykonawcze wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 43 ustawy o Rzeczniku Finansowym;
3. ustawy ADR – w zakresie nieuregulowanym w rozdziale 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym (zgodnie z jej art. 35a ust. 1);
4. rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

W 2023 r. rozpoznano łącznie 1 784 sprawy z wniosku o przeprowadzenie postępowania polubownego. W 323 sprawach doszło do zawarcia porozumienia (ponad 18%). Większość zawartych porozumień dotyczyło spraw ubezpieczeniowych (253 porozumienia, 78% wszystkich spraw zakończonych polubownie). W okresie sprawozdawczym zawarto również 70 porozumień dotyczących spraw z zakresu rynku bankowego i kapitałowego (22% wszystkich spraw zakończonych polubownie). Łączna wartość ugód i porozumień zawartych w 2023 r. w wyniku postępowań polubownych wyniosła ponad 3,7 mln zł.

Obok samego prowadzenia postępowań polubownych w roku 2023 położono nacisk na edukację i popularyzowanie alternatywnej metody rozwiązywania sporów. Wzorem lat poprzednich, przeprowadzono otwarte webinaria oraz akcje edukacyjne skierowane do określonych grup, tj. młodzieży szkolnej, seniorów, pełnomocników, społeczności lokalnych. Zwieńczeniem tej działalności była międzynarodowa konferencja w dniu 28 listopada 2023 r. pt. „Pozasądowe rozwiązywanie sporów na rynku finansowym doświadczenia, perspektywy i wyzwania na przyszłość."

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

3.10 Współpraca z innymi podmiotami

Zadaniem Rzecznika Finansowego jest podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje. Zgodnie z ustawą, w ramach tej kompetencji Rzecznik Zajmuje się m. in. opiniowaniem projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego[56].

Dynamicznie rozwijający się rynek stawia nieustanne wyzwanie instytucjom, które starają się zapewnić klientom podmiotów rynku finansowego odpowiedni poziom ochrony. Na tworzone w procesie legislacyjnym regulacje trzeba patrzeć z perspektywy klienta i jego interesów i uwzględniać sytuację osób, od których nie można oczekiwać szczegółowej wiedzy o skomplikowanych produktach i usługach oferowanych na rynku finansowym i dużego doświadczenia.

[56] Art. 17 ust. 1 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W roku 2023 Rzecznik Finansowy **brał udział w pracach nad projektami aktów prawnych** na różnych etapach procesu legislacyjnego **zarówno krajowego jak i unijnego**[57].

Najważniejsze z nich, na poziomie krajowym, to:

- projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapobieganiem kradzieży tożsamości (nr UD472 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów)

Projektowana regulacja ma wzmocnić ochronę przed skutkami kradzieży danych, które jednoznacznie identyfikują osobę fizyczną (np. fizycznej kradzieży dokumentów, wycieku danych w serwisach internetowych). Celem regulacji jest umożliwienie osobie (obywatelowi polskiemu lub cudzoziemcowi), której dane dotyczą zastrzeżenia lub cofnięcia zastrzeżenia numeru PESEL za pomocą usługi elektronicznej lub osobiście w dowolnym urzędzie gminy.

Rzecznik Finansowy zaproponował, aby numer PESEL był zastrzeżony autom–tycznie (domyślnie) - ewentualnie o wprowadzenie obowiązku obligatoryjnego wpisywania numeru PESEL klienta do rejestru zastrzeżeń po zawarciu umowy o prowadzenie rachunku płatniczego. Rzecznik podkreślił konieczność ochrony klientów przed wyłudzeniami „kredytów na klik" i postulował, aby regulacją objąć również dostawców usług płatniczych innych niż banki (takich jak instytucje płatnicze czy instytucje pieniądza elektronicznego). Zaproponował także szereg rozwiązań, które mają upowszechnić wśród konsumentów wiedzę o możliwości zastrzegania numeru PESEL. Podniósł też wątpliwości co do określonych w projekcie skutków zgłoszenia zastrzeżenia. W toku prac legislacyjnych przedstawiciele Rzecznika Finansowego uczestniczyli w konferencjach uzgodnieniowych.

- projekt ustawy o zapewnianiu spełniania wymogów dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (nr UC119 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów:)

Ustawa ma na celu implementację dyrektywy EAA. Projekt ten omówiono szerzej w rozdziale 1.5. W przygotowaniach do wdrożenia dyrektywy EAA i pracach nad projektem ustawy o dostępności Rzecznik Finansowy uczestniczy od 2022 r., a w 2023 r. jego przedstawiciele Uczestniczyli m. in. w pracach Komisji Prawniczej i przygotowali

[57] Pełna lista opiniowanych propozycji legislacyjnych została wskazana w Załączniku nr 1 do sprawozdania.

projekt rozporządzenia w sprawie wzoru legitymacji służbowej pracownika Biura Rzecznika Finansowego.

— projekt ustawy o podmiotach obsługujących kredyty i nabywcach kredytów (nr UC145 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów)

Ustawa ma wdrożyć dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2167 z dnia 24 listopada 2021 r. w sprawie podmiotów obsługujących kredyty i nabywców kredytów oraz w sprawie zmiany dyrektyw 2008/48/WE i 2014/17/UE (Dz. Urz. UE L 68 z 26.02.2021, str. 14). Reguluje kwestię nieobsługiwanych kredytów i wprowadza wymogi dotyczące nabywców kredytów, które pierwotnie zostały udzielone przez instytucje kredytowe i ich jednostki zależne.

Rzecznik Finansowy pozytywnie zaopiniował umożliwienie mu podejmowania działań wobec nabywców kredytów, podmiotów obsługujących kredyty i dostawców usług obsługi kredytów. Zauważył jednak, że zmiany w ustawie o Rzeczniku Finansowym oraz siatka pojęciowa przyjęta w ustawie są niekompletne.

— rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (druk sejmowy nr 65)

Rzecznik zaaprobował przedłużenie tzw. wakacji kredytowych, zakwestionował natomiast ustaloną w projekcie górną granicę kwoty udzielonego kredytu uprawniającą do skorzystania z zawieszenia spłaty kredytu, jak również wskazany w projekcie próg dochodowy. Korzystając z zebranych doświadczeń Rzecznik przedłożył propozycję usprawnienia mechanizmu działania tzw. wakacji kredytowych.

— poselski projekt ustawy o zmianie ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (druk sejmowy nr 73)

Rzecznik wskazał, że z aprobatą przyjmuje inicjatywy zmierzające do przedłużenia obowiązywania tzw. wakacji kredytowych. Korzystając z zebranych doświadczeń Rzecznik przedłożył propozycję usprawnienia mechanizmu działania tzw. wakacji kredytowych.

— projekt ustawy o zmianie ustawy o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej oraz ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (nr UD4 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów)

Rzecznik Finansowy zaaprobował zmiany w funkcjonowaniu Funduszu Wsparcia Kredytobiorców, ale zwrócił uwagę na możliwą niespójność pomiędzy przesłankami uzyskania wsparcia z funduszu a odpowiadającymi im przesłankami umorzenia należności kredytobiorcy względem funduszu. Rzecznik z aprobatą przyjął inicjatywę przedłużenia wakacji kredytowych, ale zaproponował korzystniejsze dla kredytobiorców warunki skorzystania z tego mechanizmu. Korzystając ze swego instytucjonalnego doświadczenia Rzecznik zaproponował usprawnienie mechanizmu ich działania (projekt wpłynął do Biura Rzecznika Finansowego pod koniec 2023 r., uwagi zostały przekazane już w 2024 r.).

W toku prac nad projektami prawa **na poziomie unijnym** Rzecznik Finansowy opiniował liczne dokumenty przedstawione przez Ministerstwo Finansów, w tym m.in. projekty stanowiska rządu RP, a także kolejne dokumenty i wersje projektu będące podstawą do dyskusji na posiedzeniach grup roboczych w ramach prac prezydencji. Rzecznik zaopiniował również następujące, istotne z punktu widzenia klientów rynku finansowego projekty i wnioski legislacyjne:

— pakiet *Retail Investment Strategy*, na który składają się: wniosek w sprawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywy 2009/65/WE, 2009/138/WE, 2011/61/UE, 2014/65/UE i (UE) 2016/97 w odniesieniu do przepisów Unii dotyczących ochrony inwestorów detalicznych wraz z załącznikami (COM(2023)279) oraz wniosek w sprawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 1286/2014 w odniesieniu do unowocześnienia dokumentów zawierających kluczowe informacje (COM(2023)278).

Głównym celem tego projektu jest zmiana przepisów w szczególności dotyczących m.in.:

- informacji przekazywanych klientom detalicznym przed podjęciem decyzji inwestycyjnych i po ich podjęciu;
- wymogów dotyczących sprzedaży produktów inwestycyjnych klientom detalicznym;
- nadzoru nad produktem i zarządzania nim;
- wymogów dotyczących świadczenia doradztwa i innych usług dystrybucji produktów inwestycyjnych na rzecz klientów detalicznych;
- kwalifikacji zawodowych;
- nadzoru transgranicznego, a także
- zwiększenie przejrzystości produktów inwestycyjnych dla inwestorów indywidualnych.

Komisja Europejska zidentyfikowała następujące problemy na rynku produktów inwestycyjnych i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych, które ma rozwiązać pakiet *Retail Investment Strategy*:

- inwestorzy indywidualni mają trudności z dostępem do odpowiednich, porównywalnych i łatwo zrozumiałych informacji o produktach inwestycyjnych, by mogli dokonywać świadomych wyborów inwestycyjnych;
- rośnie ryzyko, że inwestorzy indywidualni będą narażeni na wpływ nierzetelnych informacji marketingowych dystrybuowanych za pośrednictwem kanałów cyfrowych, i wprowadzające w błąd praktyki marketingowe;
- istnieją niedociągnięcia w sposobie wytwarzania i dystrybucji produktów - między twórcami produktów a ich dystrybutorami w wyniku wypłaty zachęt może powstać konflikt interesów;
- w przypadku niektórych produktów inwestycyjnych poziom kosztów jest nadmiernie wysoki, przez co nie zawsze są dla indywidualnego inwestora opłacalne.

Komisja Europejska uznała również, że różne regulacje prawne w poszczególnych sektorach mogą dezorientować inwestorów a ich skutkiem może być różny poziom ochrony.

Rzecznik Finansowy przedstawił liczne uwagi dotyczące projektowanych zmian w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń. Projektowane zmiany powinny zapewniać klientom należytą ochronę, uwzględniać polską specyfikę w tym obszarze i odnosić się do problemów zauważonych przez Rzecznika Finansowego. W kontekście umów ubezpieczenia z elementem inwestycyjnym Rzecznik m. in. wskazał na problemy w związku z wypłatą różnego rodzaju korzyści ekonomicznych dla dystrybutorów oraz niedostatecznej informacji w tym zakresie, jak również kwestie umów, które nie zapewniają dystrybuowania produktów z uwzględnieniem najlepszego interesu klienta. W kontekście obowiązków informacyjnych za cel postawiono dążenie do uproszczenia i ograniczenia informacji przekazywanych klientom.

— wniosek w sprawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie przejrzystości i rzetelności działalności ratingowej z zakresu ochrony środowiska, polityki społecznej i ładu korporacyjnego (ESG) (COM(2023)360)

Projekt przewiduje wprowadzenie wymogów licencjonowania i nadzoru nad działalnością dostawców usług ratingów dotyczących kwestii ESG (E – ang. *Environmental* - środowiskowe, S - ang. *Social* - kwestie społeczne, G – ang. *Governance* – ład korporacyjny). Celem regulacji są:

- zwiększenie rzetelności, przejrzystości i niezależności działalności w zakresie ratingów ESG,
- przyczynienie się do sprawnego funkcjonowania rynku wewnętrznego, a zarazem
- osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów i inwestorów oraz
- zapobieganie pseudoekologicznemu marketingowi [ang. *greenwashing*] lub wprowadzaniu klientów w błąd w inny sposób.

Rzecznik Finansowy przedstawił uwagi do licznych dokumentów prezydencji i wersji projektu oraz projektu stanowiska rządu RP. Zgłaszał m. in. wątpliwości co do zakresu przedmiotowego legislacji i wymogów transparentności, ale także poprawności definicyjnej stosowanych pojęć i zachowania spójności projektowanej regulacji z innymi regulacjami rynku finansowego.

— wniosek w sprawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ram dostępu do danych finansowych oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 1093/2010, (UE) nr 1094/2010, (UE) 1095/2010 i (UE) 2022/2554 (COM(2023)360) – (Regulation on a Framework For Financial Data Access – FIDA)

Komisja Europejska zidentyfikowała problem polegający na tym, że klienci sektora finansowego Unii Europejskiej nie mogą obecnie skutecznie kontrolować dostępu do swoich danych i udostępniać ich (poza rachunkami płatniczymi). Użytkownicy danych, tj. firmy, które chcą uzyskać dostęp do danych klienta, by świadczyć mu innowacyjne usługi, mają problemy z dostępem do danych klientów, które posiadają instytucje finansowe, które je gromadzą, przechowują i przetwarzają. W konsekwencji, nawet jeśli klienci sobie tego życzą, nie mają powszechnego dostępu do usług i produktów finansowych opartych na danych.

Wniosek ma te problemy rozwiązać. Umożliwi konsumentom i firmom lepszą kontrolę i dostęp do ich danych finansowych, w następstwie czego pozwoli im korzystać z produktów i usług finansowych dostosowanych do ich potrzeb z uwzględnieniem istotnych dla nich danych i uniknąć nieodłącznego ryzyka. Celem wniosku jest poprawa wyników ekonomicznych klientów usług finansowych (konsumentów i przedsiębiorstw) oraz firm z sektora finansowego przez wspieranie transformacji cyfrowej i przyspieszenia przyjmowania modeli biznesowych opartych na danych w sektorze finansowym Unii Europejskiej. Po osiągnięciu tego celu chętni konsumenci będą mogli uzyskać dostęp do spersonalizowanych produktów i usług, opartych na danych, które mogą lepiej odpowiadać ich konkretnym potrzebom.

Rzecznik Finansowy zgłosił szereg uwag, które mają zwiększyć precyzję projektowanego rozporządzenia i wzmocnić pozycję klientów podmiotów rynku finansowego, których dane mają być udostępniane na gruncie projektowanej regulacji. W ramach prac nad wnioskiem Rzecznik Finansowy opiniował m.in. projekt stanowiska rządu RP i dokumenty typu non-paper będące podstawą do dyskusji na posiedzeniach grup roboczych w Radzie Unii Europejskiej.

— wniosek w sprawie Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych i usług związanych z pieniądzem elektronicznym w ramach rynku

wewnętrznego, zmieniającej dyrektywę 98/26/WE i uchylająca dyrektywy (UE) 2015/2366 i 2009/110/WE (COM(2023)366), a także wniosek Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego i zmieniające rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (COM(2023)367) – (tzw. trzecia dyrektywa w sprawie usług płatniczych – PSD3 i rozporządzenie w sprawie usług płatniczych - Payment Services Regulation – PSR)

Wnioski legislacyjne wynikają z oceny skutków drugiej dyrektywy w sprawie usług płatniczych (PSD2). Pomimo sukcesów dyrektywy na unijnym rynku płatności stwierdzono cztery główne problemy:

1. konsumenci są narażeni na ryzyko oszustwa i nie mają zaufania do płatności;
2. ramy otwartej bankowości nie działają doskonale;
3. unijne organy nadzoru mają niespójne uprawnienia i obowiązki;
4. dostawcami usług płatniczych z sektora bankowego i spoza tego sektora mają nierówne warunki działania.

Jak wynika z uzasadnienia projektu, problemy te mają między innymi następujące konsekwencje:

- użytkownicy (w szczególności konsumenci, akceptanci i małe oraz średnie przedsiębiorstwa) są nadal narażeni na ryzyko oszustwa;
- dostawcy usług otwartej bankowości mierzą się z przeszkodami dotyczącymi oferowania podstawowych usług otwartej bankowości i napotykają więcej trudności przy wprowadzaniu innowacji;
- dostawcy usług płatniczych nie mają pewności co do swoich zobowiązań, a dostawcy usług płatniczych spoza sektora bankowego są w niekorzystnej sytuacji konkurencyjnej w stosunku do banków;
- występują nieprawidłowości gospodarcze i wyższe koszty operacji handlowych, co ma negatywny wpływ na konkurencyjność Unii Europejskiej;
- rynek wewnętrzny płatności jest podzielony i występuje na nim zjawisko „turystyki sądowej”.

Uwagi Rzecznika zmierzały do wzmocnienia poziomu ochrony użytkowników usług płatniczych. Rzecznik wniósł o doprecyzowanie części terminów stosowanych w projektowanych regulacjach, poparł zmiany modelu odpowiedzialności za transakcje płatnicze i braku odpowiedzialności płatnika, w sytuacji, gdy dostawca nie stosuje silnego uwierzytelniania klienta przez dostawcę. W ramach prac nad wskazanymi wnioskami Rzecznik Finansowy opiniował m.in. projekt stanowiska rządu RP i dokumenty typu non-paper, na podstawie których dyskutowano na posiedzeniach grup roboczych w Radzie Unii Europejskiej.

— wniosek w sprawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz dyrektywy (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 i (UE) 2020/1828 (COM (2023)649)

Rzecznik Finansowy przedłożył opinię, w której pozytywnie ocenił projektowane zmiany dotyczące dostosowania ram ADR (ang. *alternative dispute resolution* - alternatywne metody rozwiązywania sporów) do rynków cyfrowych, zwiększenie wykorzystania ADR w sporach transgranicznych i uproszczenia postępowań ADR. Krytycznie ocenił natomiast propozycję zniesienia obowiązku informowania konsumentów przez przedsiębiorców o możliwości pozasądowego rozwiązania sporu, gdy przedsiębiorca nie zamierza brać udziału w postępowaniu ADR. Rzecznik uważa, że taka informacja ma ważny walor edukacyjny, bo niejednokrotnie to z niej konsument po raz pierwszy dowiaduje się o istnieniu metod pozasądowego rozwiązywania sporu. Zniesienie obowiązku informacyjnego może mieć też niekorzystne konsekwencje dla samego przedsiębiorcy. Z praktyki Rzecznika Finansowego wynika bowiem, że niejednokrotnie, mimo początkowych deklaracji braku woli zawarcia ugody ze strony podmiotu rynku finansowego, ostatecznie jest ona zawierana. Wprowadzenie braku obowiązku poddania się pod ADR dla podmiotów rynku finansowego mogłoby faktycznie pozbawić klientów dostępu do tej drogi rozwiązania sporów.

Ochrona praw klientów podmiotów rynku finansowego jest jednym z głównych zagadnień podejmowanych w orzecznictwie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej dotyczącym prawa konsumenckiego. Ma ono istotny wpływ na stosowanie prawa unijnego przez polskie sądy oraz na prawa polskich konsumentów.

Dlatego też, **Rzecznik Finansowy** analogicznie jak w ubiegłych latach, w roku 2023 **współpracował z Kancelarią Prezesa Rady Ministrów** w sprawie pytań prejudycjalnych do TSUE. Do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 28 zapytań o propozycję stanowiska Rządu RP dotyczących pytań prejudycjalnych (11 dotyczyło spraw, w których to polskie sądy krajowe zadały pytania prejudycjalne). Rzecznik rekomendował przystąpienie Rzeczpospolitej Polskiej do sprawy w przypadku ośmiu spraw "polskich" oraz jednej sprawy zagranicznej".

Niżej zostały przedstawione najważniejsze orzeczenia TSUE wydane w 2023 r. wydane w trybie prejudycjalnym na wnioski polskich sądów, co do których Rzecznik Finansowy przedstawił opinię. Dotyczyła ona zarówno samego stanowiska rządu, jak i oceny skutków prawnych orzeczenia, tj. czy wyrok powoduje konieczność zmiany obowiązującego w Polsce prawa lub praktyki jego stosowania.



Wyrok TSUE z 16 marca 2023 r., C-6/22 M.B. i in., (skutki unieważnienia umowy).

TSUE potwierdził, że skutki unieważnienia umowy z klauzulami niedozwolonymi regulują państwa członkowskie, zapewniając przy tym konsumentom ochronę - przywracając ich do stanu sprzed zawarcia umowy. Sąd nie może badać sytuacji majątkowej konsumenta z własnej inicjatywy, jeśli może to spowodować dla konsumenta negatywne konsekwencje. Nie może też odmówić unieważnienia umowy pomimo ewentualnych negatywnych skutków dla konsumenta, o ile został on wcześniej poinformowany o negatywnych skutkach takiego żądania. Sąd nie może również uzupełniać umowy po usunięciu klauzuli niedozwolonej.

W przypadku unieważnienia umowy z klauzulami niedozwolonymi, o sytuacji konsumenta powinien decydować on sam. Polskie prawo nie pozwala uzupełnić luki w umowie po usunięciu klauzuli niedozwolonej bez zgody stron lub na podstawie przepisów dyspozytywnych. Wyrok TSUE jest zbieżny ze stanowiskiem Rzecznika w zakresie ochrony konsumentów zgodnie z dyrektywą 93/13/EWG, który wskazuje, że polskie sądy powinny interpretować prawo w sposób gwarantujący przywrócenie sytuacji prawnej i faktycznej konsumenta do stanu w jakim znajdowałby się

w przypadku braku tego nieuczciwego warunku bez istnienia niedozwolonych klauzul w umowie).



Wyrok TSUE z dnia 15 czerwca 2023 r., C-520/21, Bank M. (skutki uznania umowy za nieważną).

Zgodnie z wyrokiem TSUE, jeśli sąd uzna umowę kredytu hipotecznego za nieważną z powodu abuzywności, konsument ma prawo do rekompensaty od banku, która może wykraczać poza zwrot rat i kosztów umownych oraz odsetek za zwłokę, o ile jest to proporcjonalne i zgodne z celami dyrektywy 93/13/EWG. Natomiast bank nie może domagać się od konsumenta wynagrodzenia za korzystanie z kapitału poza zwrotem wypłaconego kapitału i odsetek za zwłokę.

Zdaniem Rzecznika Finansowego żądanie wynagrodzenia za korzystanie z kapitału po stwierdzeniu nieważności umowy jest sprzeczne z ochroną zapewnioną konsumentom przez dyrektywę 93/13/EWG i nie ma podstaw w polskim prawie.

Rzecznik Finansowy, poza przedstawieniem opinii dla rządu polskiego w sprawie, przedstawił opinię dostrzegając wagę rozbieżności w orzecznictwie polskich sądów, co do kwestii skutków prawnych nieważności umów kredytu, przystąpił do postępowania, w którym sąd polski skierował pytania prejudycjalne do TSUE przez co Rzecznik uczestniczył przed TSUE i przedstawił swoje stanowisko pisemnie oraz na rozprawie w dniu 12 października 2022 r. Wyrok jest zgodny ze stanowiskiem Rzecznika. Trybunał w pełni poparł argumentację zaprezentowaną przez Rzecznika Finansowego, który stoi na stanowisku, że po unieważnieniu przez sąd umowy kredytu, żądanie przez bank wynagrodzenia za korzystanie z kapitału, jak również odsetek za opóźnienie, jest nie tylko sprzeczne z celami dyrektywy 93/13/EWG i udzielonej konsumentowi na jej podstawie ochronie, ale również nie znajduje oparcia w przepisach prawa krajowego.



Wyrok TSUE z 15 czerwca 2023 r., C-287/22 Getin Noble Bank (zawieszenie wykonania umowy kredytowej)

TSUE orzekł, że sąd krajowy nie może oddalić wniosku konsumenta o zawieszenie spłaty rat kredytu z abuzywnymi klauzulami, jeśli jest to niezbędne by zapewnić skuteczność orzeczenia. Wyrok TSUE potwierdził stanowisko Rzecznika dotyczące ochrony konsumentów, że niezgodna z prawem Unii Europejskiej jest wykładnia polskich przepisów oraz orzecznictwa, zgodnie z którymi konsument, który dochodzi ustalenia nieobowiązywania umowy z uwagi na nieuczciwość jej postanowień oraz uprawdopodobnił swoje roszczenie, nie może uzyskać zabezpieczenia poprzez zawieszenie wykonywania umowy, z uwagi na brak interesu prawnego w udzieleniu zabezpieczenia, podczas gdy wnioskowany środek służy osiągnięciu celów postępowania lub zapewnieniu pełnej skuteczności przyszłego orzeczenia.



Wyrok TSUE z 21 września 2023 r., C-139/22 mBank (polski rejestr klauzul niedozwolonych)

Zgodnie z wyrokiem TSUE klauzula o treści tożsamej z wpisaną do rejestru klauzul niedozwolonych może być abuzywna. Bank nie może uniknąć tej klasyfikacji, argumentując istnienie postanowień umożliwiających wykonanie umowy na innych warunkach. TSUE przesądził także, że osoby zatrudnione w banku również mogą powoływać się na abuzywność postanowień umowy w swoich prywatnych sporach z bankiem.

Rzecznik był uczestnikiem postępowania przed Sądem Rejonowym dla Warszawy - Śródmieścia w Warszawie, który zadał TSUE pytanie prejudycjalne. A wyrok TSUE jest zbieżny z jego stanowiskiem - wykształcenie i fakt zatrudnienia w banku nie pozbawiają kredytobiorcy statusu konsumenta i możliwości kwestionowania abuzywnych klauzul w umowach. Wymaga tego efektywność ochrony przewidzianej w dyrektywie 93/13/EWG.

Rozstrzygnięcie Trybunału ułatwia również dochodzenie roszczeń przy klauzulach równoznacznych z wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych.



Wyrok TSUE z 23 listopada 2023 r., C-321/22 Provident Polska.

Zgodnie z wyrokiem TSUE postanowienia umowne mogą być niedozwolone, jeśli narzucają na konsumenta koszty lub prowizje w kwocie nieproporcjonalnej do świadczonej usługi. Trybunał podkreślił, że sąd krajowy nie może oddalać powództw o stwierdzenie nieważności umowy, powołując się na brak interesu prawnego konsumenta, a umowa może pozostać ważna po usunięciu z niej klauzuli abuzywnej, jeśli zostanie przywrócona równowaga stron.

Rzecznik Finansowy wskazał, że ocena abuzywności postanowień umownych powinna uwzględniać ekwiwalentność świadczeń stron, a nie tylko całkowity koszt kredytu. Ponadto, sądy powinny interpretować prawo zgodnie z dyrektywą 93/13/EWG, zapewniając ochronę konsumentów. Postanowienie o spłacie pożyczki wyłącznie gotówką może stanowić niedozwoloną klauzulę umowną. Wyrok TSUE w sprawie Provident Polska jest w zasadniczej części zbieżny ze stanowiskiem prezentowanym przez Rzecznika Finansowego.



Wyrok TSUE z 7 grudnia 2023 r., C-140/22 mBank (oświadczenie konsumenta)

TSUE orzekł, że w przypadku nieważności umowy kredytu z powodu klauzuli abuzywnej nie można wymagać od konsumenta, by składał oświadczenie, że jest świadomy skutków unieważnienia umowy. Natomiast rekompensaty dla konsumenta za kwoty zapłacone na podstawie nieważnej umowy nie można pomniejszać o odsetki, które bank zarobiłby, gdyby umowa była ważna. Rzecznik Finansowy podkreśla, że takie praktyki są niedopuszczalne i zwraca uwagę na rozbieżność między interpretacją TSUE a wcześniejszą interpretacją Sądu Najwyższego (uchwała z 7 maja 2021 r., III CZP 6/21, dotycząca tzw. sankcji bezskuteczności zawieszonej). Wyrok TSUE jest

zgodny z prokonsumenckim stanowiskiem Rzecznika Finansowego. Rzecznik był uczestnikiem postępowania przed sądem, który zadał TSUE pytanie prejudycjalne.

Orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej dotyczące praw konsumentów na rynku finansowym ma znaczący wpływ na pogłębienie się procesów ujednolicania i poszerzania prokonsumenckiej interpretacji prawa w polskim orzecznictwie i na wykładnię fundamentalnych zagadnień prawnych będących przedmiotem kontrowersji w polskiej praktyce obrotu finansowego oraz rozbieżności w orzecznictwie z punktu widzenia konsumenta.

Podobnie jak w minionych latach, w 2023 roku, współpraca Rzecznika z **Komisją Nadzoru Finansowego (KNF) i Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)** polegała na przekazywaniu sygnałów o nieprawidłowościach związanych z funkcjonowaniem różnych podmiotów rynku finansowego. W odpowiedzi na pytanie KNF, przedstawiono także propozycje zagadnień z zakresy dystrybucji ubezpieczeń, które powinny zostać zaadresowane w rekomendacjach dla zakładów ubezpieczeń.

W 2023 r. Rzecznik Finansowy przekazał następujące informacje o możliwych nieprawidłowościach m. in. w następujących kwestiach.

1. Pośrednictwo kredytowe

Zawiadomienie do KNF dotyczyło działalności podmiotu spoza UE. Z informacji dostępnych na różnych stronach internetowych, których podmiot ten jest właścicielem, wynikało, że jest on lub był pośrednikiem kredytowym. Nie był jednak wpisany do rejestru pośredników kredytowych i instytucji pożyczkowych, czego wymagało prawo. A zatem działał nielegalnie podejmując czynności pośrednictwa kredytu konsumenckiego.

2. Oprocentowane pożyczki „inwestycyjnej”

Rzecznik Finansowy wystąpił do KNF i Prezesa UOKiK w sprawie podmiotu, który oferował osobom fizycznym udzielenie jej oprocentowanej pożyczki na cele inwestycyjne. Rzecznik w wystąpieniach zwrócił uwagę, na wątpliwości dotyczące podmiotu m.in.:

— tego, czy spółka nie wprowadza inwestorów w błąd, posługując się terminologią charakterystyczną dla finansowania społecznościowego

(crowdfunding pożyczkowy), pomimo zastrzeżeń w dokumentacji ofertowej, że udzielane spółce pożyczki nie są taką działalnością. Może to prowadzić do sytuacji, w której potencjalny pożyczkobiorca jest przekonany, że projekt realizowany jest zgodnie z rozporządzeniem 2020/1503 w sprawie europejskich dostawców usług finansowania społecznościowego dla przedsięwzięć gospodarczych[58] oraz ustawą o finansowaniu społecznościowym[59], a inwestorowi przysługują prawa wynikające z tych aktów prawnych;

- tego, czy spółka oferująca udzielenie jej oprocentowanej pożyczki rzeczywiście prowadziła szeroką i długoletnią działalność w branży, którą miała się zajmować;
- sytuacji finansowej spółki oferującej pożyczki (brak złożonych sprawozdań finansowych);
- przyjętego modelu finansowania podmiotu, który w ocenie Rzecznika Finansowego ma na celu uniknięcie podania pełnych i rzetelnych informacji o podmiocie oraz jego sytuacji finansowej.

3. Praktyki firm pożyczkowych

Zawiadomienie do UOKiK dotyczyło praktyk firm pożyczkowych, które wraz z pożyczką oferowały usługi dodatkowe, takie jak pakiety medyczne, naukę języków obcych, usługi prawne czy umowy ubezpieczenia. Konsumenci skarżyli się Rzecznikowi Finansowemu, że zawierając umowę kredytu konsumenckiego, nie wiedzieli o tych postanowieniach. Bez takiej usługi dodatkowej nie można było faktycznie zawrzeć umowy pożyczki. Zastrzeżenia Rzecznika dotyczyły także:

- niedopasowania ubezpieczeń do potrzeb klientów;
- nieadekwatnych kosztów ubezpieczenia i dodatkowych usług;
- problemów z odstąpieniem od umów dodatkowych;
- braku informacji na temat pakietu medycznego i pobieranych za niego opłat;

[58] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1503 z dnia 7 października 2020 r. w sprawie europejskich dostawców usług finansowania społecznościowego dla przedsięwzięć gospodarczych oraz zmieniające rozporządzenie (UE) 2017/1129 i dyrektywę (UE) 2019/1937 (Dz.U.UE.L.2020.347.1 ze zm).

[59] Ustawa z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (akt ogłoszony Dz.U.2022 poz. 1488, obecnie t.j. Dz.U.2023 poz. 414 ze zm.).

obciążania klientów kosztami usług, których nie zamawiali;

- zawierania umów dodatkowych przy prolongacie pożyczki, co pozwalało obejść zakaz pobierania opłat za prolongatę.

Zastrzeżenia Rzecznika dotyczyły także zakupu pakietu w związku z prolongatą umowy pożyczki („obejście" przepisów niepobierania opłaty za prolongatę pożyczki).

4. Wakacje kredytowe i nieprawidłowe rozpatrywanie reklamacji

Prezesa UOKiK powiadomiono o działalności dwóch banków w związku z licznymi skargami wpływającymi do Rzecznika Finansowego. Ich praktyki dotyczyły:

- nieprawidłowej realizacji ustawy o wakacjach kredytowych;
- nierozpatrywania reklamacji klientów w ustawowym terminie;
- niewykonywania obowiązku zwrotu klientom środków ukradzionych wskutek nieautoryzowanych transakcji i tzw. kredytów/pożyczek na klik – wbrew przepisom ustawy o usługach płatniczych.

5. Prowadzenie działalności inwestycyjnej bez zezwolenia

Zawiadomienie do KNF dotyczyło spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, która oferowała wysoko oprocentowaną inwestycję (24% w skali roku). Zapewniała klientów o gwarantowanym miesięcznym zysku - tym wyższym, im wyższą kwotę zainwestowali. Spółka na swojej stronie internetowej opisywała inwestycje w nieruchomości, inne podmioty i samochody. Przy tym spółka nie miała wymaganego pozwolenia na prowadzenie działalności inwestycyjnej oraz na oferowanie lokat terminowych. W zawiadomieniu zwrócono uwagę, że prezes spółki zarządza też innymi spółkami, które mogą z nią współpracować.

6. Nieprawidłowa obsługa klientów przez jeden z banków spółdzielczych

Zawiadomienie do KNF dotyczyło nieprawidłowości w obsłudze klientów przez jeden z banków spółdzielczych. Bank nie umożliwiał zgłaszania nieautoryzowanych transakcji za pośrednictwem infolinii w każdym czasie (a tylko w godzinach pracy banku od poniedziałku do piątku), mimo że miał taki obowiązek.

7. Wykorzystanie poufnej informacji do spekulacji na akcjach spółki

Rzecznik dwukrotnie powiadomił KNF, że podejrzewa dwa podmioty o wykorzystanie poufnych informacji do spekulacji akcjami spółek.

4

Szczegółowe dane o działaniach Departamentu Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego



4. Szczegółowe dane o działaniach Departamentu Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego

4.1. Wnioski o podjęcie interwencji przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego

W 2023 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 7 419 wniosków o podjęcie interwencji wobec podmiotów rynku bankowego i kapitałowego. Rzecznik prowadził również czynności w 5 734 sprawach, które wpłynęły do Rzecznika w latach poprzednich.

Przeważająca większość wniosków z 2023 r., bo aż 5 944 (83,3%) dotyczyła działalności banków (banki krajowe, banki zagraniczne, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej). Kolejne grupą były wnioski dotyczące instytucji pożyczkowych (448 wniosków - 6 %) oraz firm leasingowych (202 wnioski - 2,7%). Zestawienie najważniejszych rodzajów podmiotów w tym zakresie zawiera tabela poniżej (pełna lista znajduje się w załączniku do sprawozdania).

Tabela 3: Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r.

Rodzaj podmiotu	**Wnioski**	
	Liczba	**Procent**
Ogółem	**7419**	**100%**
Banki (ogółem), oddziały instytucji kredytowych, instytucje finansowe[60], w tym:	6 179	83,3%
Banki krajowe, banki zagraniczne, oddziały banku oraz oddziały instytucji kredytowej [61]	*5 944*	80,1%
instytucje leasingowe	*202*	2,7%
inne instytucje finansowe	*33*	0,4%
Instytucje pożyczkowe	448	6,0%
Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe	96	1,3%
Instytucje płatnicze, dostawcy usług dostępu do informacji o rachunku, biura usług płatniczych, instytucje pieniądza elektronicznego	64	0,9%
Fundusze inwestycyjny, TFI, ASI i zarządzający ASI	53	0,7%

[60] Instytucje finansowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 2022 r. poz. 2324, ze zm.

[61] Banki krajowe, banki zagraniczne, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej.

Pośrednicy kredytu konsumenckiego	48	0,6%
Pośrednicy kredytu hipotecznego	3	<0,1%
Firmy inwestycyjne	39	0,5%
Dostawcy usług finansowania społecznościowego	1	<0,1%
Inne	488	6,6%

Spośród 7 419 złożonych wniosków, 6 360 (85,7%) skierowali bezpośrednio wnioskodawcy, a 1 059 (14,3%) pełnomocnicy oraz inne podmioty, jak Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Kancelaria Prezydenta, UOKiK, powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów, Rzecznik Praw Obywatelskich czy posłowie.

Szczegółowa tabela przedstawiająca źródło wpływu wniosków znajduje się w Załączniku nr 4 do sprawozdania.

W 7 038 sprawach autorzy prosili, żeby Rzecznik Finansowy podjął działania wobec wskazanych podmiotów, a 381 pism przesłano tylko do jego wiadomości.

Większość spraw (4 911, 66% ogólnej liczby wniosków) została skierowana do analizy eksperta celem podjęcia interwencji. W pozostałych przypadkach, po szczegółowej analizie interwencja nie została podjęta między innymi z uwagi na braki formalne wniosku uniemożliwiające jej podjęcie – przede wszystkim z uwagi na brak wyczerpania trybu reklamacyjnego czy brak właściwości Rzecznika Finansowego w sprawie.

Na koniec okresu sprawozdawczego zakończono 1 894 spraw, z czego 444 zakończyły się pozytywnie, a 3 017 pozostawało w toku (61,4% wszystkich spraw z 2023 r. przekazanych do ekspertów).

Tabela 4: Sposób rozpatrzenia wniosków o podjęcie interwencji z zakresu rynku bankowego i kapitałowego złożonych w roku 2023

Podjęte działania	**Liczba**	**Procent**
Liczba wniosków ogółem	7 419	100,00%
Podjęcie interwencji	3 354	45,21%
Niepodjęcie interwencji, w tym:	2 508	33,81%

Przesłane dokumenty zawierały braki formalne	*1 087*	14,65%
Klient nie wyczerpał postępowania reklamacyjnego	*566*	7,63%
Pismo skierowane do wiadomości Rzecznika Finansowego	*381*	5,14%
Brak właściwości - podmiot nie jest podmiotem rynku finansowego	*193*	2,60%
Brak właściwości – klient nie jest klientem podmiotu rynku finansowego	*99*	1,33%
Anulowanie wniosku	*113*	1,52%
Brak podstaw merytorycznych do podjęcia interwencji	*69*	0,93%
Analiza – wnioski oczekujące na analizę eksperta	1 557	20,99%

Tabela 5: Sposób rozpatrzenia wniosków o podjęcie interwencji z zakresu rynku bankowego i kapitałowego z 2023 r. w których Rzecznik podjął interwencję

Sposób rozpatrzenia	**Liczba**	**Procent**
Sprawy zakończone, w tym:	1 894	100%
Uznanie zasadności roszczeń	444	23,4%
Rozpatrzone negatywnie przez podmiot rynku finansowego	1 366	72,1%
Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	84	4,4%

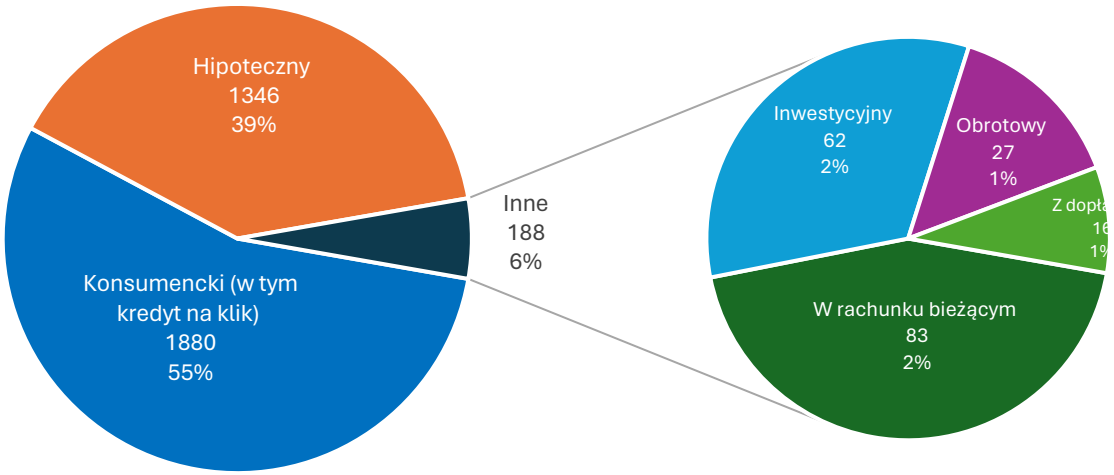
Najwięcej, bo aż 3 414 wniosków, dotyczyło kredytów (46%), rachunku bankowego 2 316 (31%) i kart płatniczych 567 (7,64%). Szczegółowo tematykę wniosków ujęto w poniższej tabeli.

Tabela 6: Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowego i kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Problem, którego dotyczył wniosek	Liczba	Procent
Ogółem	7 419	100,00%
Kredyt	3 414	46,02%
Rachunek bankowy	2 316	31,22%
Karta płatnicza	567	7,64%
Forex	373	5,03%
Leasing	212	2,86%
Operacje bankomatowe	137	1,85%
Papiery wartościowe	119	1,60%
Fundusze inwestycyjne	85	1,15%
IKE	32	0,43%
UFK	25	0,34%
Książeczka oszczędnościowa	20	0,27%
Faktoring	3	0,04%
Inwestycje	1	0,01%
Brak danych	32	0,43%
Inne	83	1,12%

Jeśli chodzi o kredyty zasadnicza część wniosków w sprawach kredytów dotyczyła kredytu konsumenckiego i hipotecznego. Szczegółowe informacje przedstawia poniższy wykres.

Podział wniosków dotyczących kredytów w 2023 r.



W przypadku kredytów konsumenckich wnioskodawcy najczęściej zgłaszali problemy związane z:

- restrukturyzacją zadłużenia;
- z wyłudzeniami kredytu;
- z sankcją kredytu darmowego;
- kredytami „na klik".

Te ostatnie to umowy o kredyt konsumencki (zgodnie z ustawową definicją kredytem konsumenckim są również umowy pożyczki), zawierane na odległość przez bankowość elektroniczną lub aplikację mobilną. Oferta takiego kredytu jest dostępna „od ręki" dla niemal każdej osoby zalogowanej w bankowości elektronicznej albo aplikacji mobilnej. Jest przygotowywana automatycznie, zwykle z zastosowaniem algorytmów bankowych (w tym tzw. scoringowych – w oparciu o historię uznań i obciążeń danego rachunku). Wniosek składa się on-line, bez wizyty klienta w oddziale ani podawania dodatkowych informacji. Zawarcie umowy, zgodnie z art. 7 ust. 1 Prawa bankowego[62], wymaga zatwierdzenia w postaci elektronicznej (do czego wykorzystuje się indywidualne dane uwierzytelniające, tak jak przy składaniu zleceń płatniczych). Skargi klientów dotyczą:

- wyłudzeń kredytów;
- udzielania ich bez faktycznego sprawdzenia zdolności kredytowej;
- oraz egzekwowania spłaty kredytu od klienta.

W przypadku kredytów hipotecznych najwięcej skarg dotyczyło kredytów indeksowanych lub denominowanych do walut obcych, zwłaszcza franka szwajcarskiego (CHF). Wnioskodawcy zgłaszali zastrzeżenia dotyczące:

- niedozwolonych postanowień umownych,
- trudności w korzystaniu z zawieszenia spłat rat kredytu przewidzianych w ustawie z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla

[62] Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 2488).

przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom[63] (tzw. „wakacji kredytowych”);

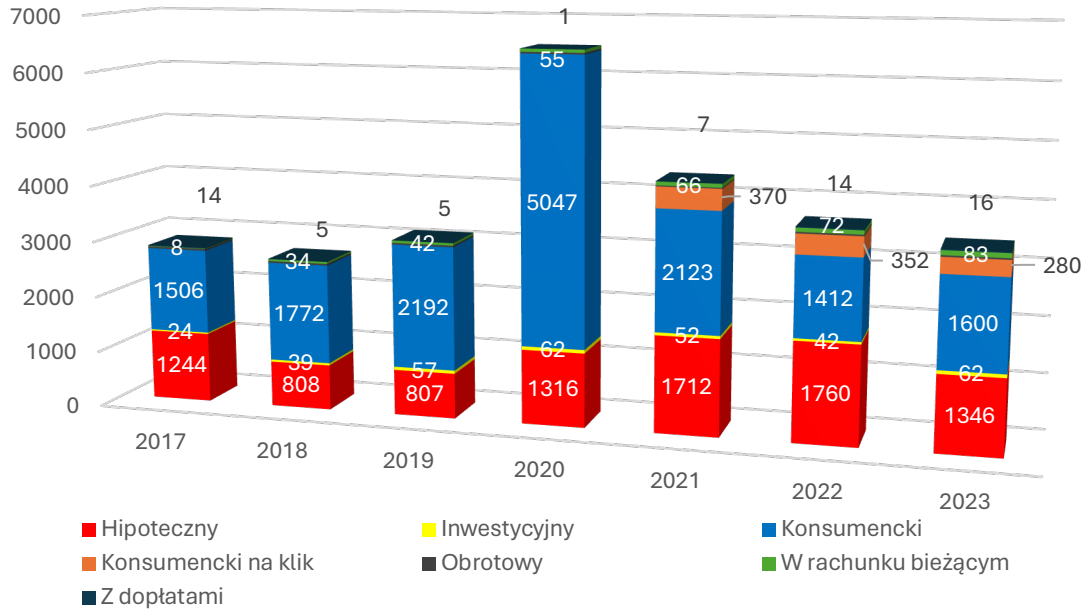
- nierespektowania przez podmioty wyroków sądów,
- zwrotu pieniędzy z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu,
- zmiany wysokości stopy procentowanej, wysokości raty, harmonogramu, WIBOR,
- niewydawania przez podmioty zaświadczeń,
- nieprawidłowego rozliczenia kredytu,
- błędnego naliczania odsetek, nieakceptowania polis ubezpieczeniowych do kredytu
- windykacji, restrukturyzacji zadłużenia i problemów ze spłatą,
- odmowa udzielenia Bezpiecznego Kredytu 2% oraz
- nieprawidłowości związane z badaniem zdolności kredytowej klientów ubiegających się o taki kredyt.

Mimo, że ogółem w 2023 r. wpłynęło mniej wniosków o podjęcie interwencji ogółem, to więcej z nich dotyczyło kredytu inwestycyjnego (wzrost o 48%) i konsumenckiego (13%). Tych ostatnich jest nadal nieporównywalnie mniej niż w początkowym okresie pandemii (2020 r. – 5 047 wniosków). W 2023 r. było natomiast mniej wniosków dotyczących kredytów hipotecznych (spadek o ok. 25%). Ich liczba powróciła do poziomu z roku 2020, ale wciąż jest ich znacznie więcej niż przed pandemią (w latach 2017-2019).

Na wykresie poniżej przedstawiono strukturę wniosków o podjęcie interwencji w sprawach kredytów kierowanych do Rzecznika Finansowego.

[63] Tekst ogłoszony: Dz. U. 2022 poz. 1488, ustawa była następnie nowelizowana. Obecnie: t.j. Dz. U. 2023 ze zm. 414

Wnioski dotyczące kredytów w latach 2017-2023



W zakresie rachunków bankowych odnotowano w 2023 r. nieco mniej (ok. 6%) wniosków niż w 2022 r. Zgłaszane problemy najczęściej dotyczyły:

- nieautoryzowanych transakcji płatniczych i wyłudzeń pieniędzy klientów;
- korzystania z bankowości elektronicznej;
- blokady środków na rachunku.

Odnotowano natomiast wzrost liczby wniosków dotyczących kart płatniczych - debetowych i kredytowych (o ok. 30% względem roku poprzedniego). Tu także najczęściej zgłaszanym problemem były nieautoryzowane transakcje.

Na podobnym poziomie co w 2022 (ok. 5% wszystkich wniosków dotyczących rynku bankowego i kapitałowego) utrzymała się liczba wniosków dotyczących transakcji na rynku Foreign Exchange (nazywanym również FX lub Forex). Jest to pozagiełdowy rynek, na którym przeprowadza się transakcje walutami i kontraktami terminowymi. Rynek Forex jest zdecentralizowany, czyli nie ma jednego centralnego miejsca obrotu. Liczba wniosków o interwencję do Rzecznika zarejestrowanych w tej kategorii znacznie wzrosła na przestrzeni ostatnich siedmiu lat (14 wniosków w 2017, 373 w 2023, czyli wzrost blisko 26-krotny).

W sprawach leasingu (wzrost liczby wniosków o ok. 11% względem 2022 r.) pojawia się głównie problem ubezpieczenia przedmiotu leasingu. Często leasingodawca nie

zgadza się na inne ubezpieczenie, niż wskazane w jego ofercie; niejednokrotnie dochodzi też do podwójnego ubezpieczenia. Klienci skarżą się też na wzrost rat leasingowych (na skutek zmiany wskaźnika WIBOR), problemy związane z wypowiedzeniem i rozliczeniem umowy, a także działania windykacyjne.

Odnotowano nieco mniejszą niż w 2022 r. liczbę wniosków dotyczących operacji bankomatowych. Problemy dotyczą przede wszystkim prowizji za wypłatę gotówki z bankomatu.

Wniosków dotyczących kwestii papierów wartościowych było o ok. 35% mniej niż w 2022 r. Głównym problemem był umorzenie obligacji Getin Noble Bank S.A. (na skutek decyzji Bankowego Funduszu Gwarancyjnego dotyczącego restrukturyzacji tego banku[64]). Inne to: strata, jaką klient poniósł w wyniku inwestycji bądź nienależycie przekazywane informacje w procesie sprzedaży.

W 2023 r. odnotowano natomiast znacznie mniej niż w poprzednim roku było natomiast wniosków związanych z działalnością funduszy inwestycyjnych. Dominował problem misselingu (nienależycie przekazywane informacje w procesie sprzedaży) i strata pieniędzy na skutek inwestycji.

Szczegółowe zestawienie danych o liczbie wniosków o interwencję kierowanych do Rzecznika w sprawach bankowych i kapitałowych przedstawia poniższa tabela.

Tabela 7: Liczba wniosków o interwencję Rzecznika w latach 2017-2023 w podziale na wybrane zagadnienia z zakresu bankowego i kapitałowego.

Liczba wniosków o interwencję Rzecznika w wybranych zagadnieniach, w latach 2017-2023									
Temat wniosku:	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**Przyrost: 2022-2023**	**Przyrost: 2017-2023**
Kredyt	2 830	2 689	3 133	6 510	4 347	3 678	3 414	-7,18%	20,64%
Rachunek bankowy	754	827	952	1 572	1 757	2 453	2 315	-5,63%	207,03%
Karta płatnicza	218	278	335	443	793	436	567	30,05%	160,09%
Forex	14	13	16	48	125	370	373	0,81%	2 564,29%
Leasing	68	104	131	201	174	192	213	10,94%	213,24%

[64] https://www.bfg.pl/wp-content/uploads/informacja-o-przyczynach-i-skutkach-1.pdf.

Operacje bankomatowe	95	102	137	109	93	149	137	-8,05%	44,21%
Papiery wartościowe	36	499	392	163	53	88	119	35,23%	230,56%
Fundusze inwestycyjne	99	164	194	393	252	251	85	-66,14%	-14,14%
IKE	9	11	15	18	36	42	32	-23,81%	255,56%
pozostałe, w tym:	278	248	256	233	272	233	164	-29,61%	-41,01%
Ubezpieczeniowe Fundusze Kapitałowe	144	109	107	32	35	30	25	-16,67%	-82,64%
Książeczka oszczędnościowa	34	17	10	10	16	19	20	5,26%	-41,18%
Faktoring	2	12	8	5	1	2	3	nd	nd
Inwestycje	0	0	0	1	44	6	1	nd	nd-
Inne	92	97	116	159	139	135	83	-38,52%	-9,78%
Brak danych	6	13	15	26	37	41	32	-21,95%	433,33%

Strukturę wniosków o podjęcie interwencji dotyczących banków przedstawia poniższa tabela.

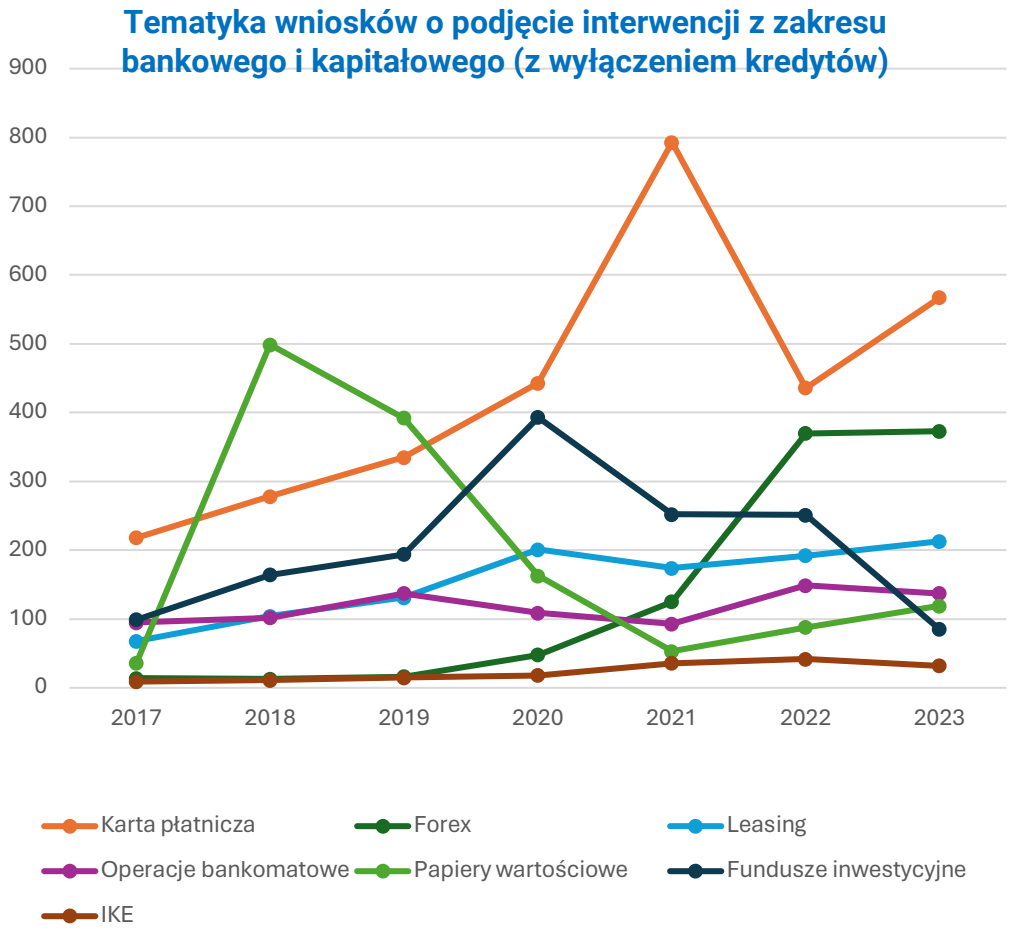


Tabela 8: Liczba wniosków o interwencję z 2023 r. dotyczących banków i ich udział w rynku.

Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Procent wniosków względem danego podmiotu	Udział podmiotu w rynku (według danych za rok 2022)[65].
Ogółem	**5 944**	**100**	**100%**
Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	1 049	17,65%	17,00%
Bank Polska Kasa Opieki S.A.	876	14,74%	11,08%
mBank S.A.	512	8,61%	8,51%
Bank Millennium S.A.	504	8,48%	4,56%
Santander Bank Polska S.A.	491	8,26%	9,69%
BNP Paribas Bank Polska S.A.	401	6,75%	5,86%
Alior Bank S.A.	368	6,19%	3,51%
ING Bank Śląski S.A.	306	5,15%	8,66%
VeloBank S.A.	249	4,19%	1,54%
Credit Agricole Bank Polska S.A.	233	3,92%	1,34%
Getin Noble Bank S.A. (w restrukturyzacji)	229	3,85%	X
Santander Consumer Bank S.A.	109	1,83%	0,73%
Bank Handlowy w Warszawie S.A.	94	1,58%	3,09%
Nest Bank S.A.	93	1,56%	0,29%
Bank Pocztowy S.A.	66	1,11%	0,37%
Bank BPH S.A.	38	0,64%	0,57
Raiffeisen Bank International AG	37	0,62%	x
TF Bank AB (S.A.) Oddział w Polsce	36	0,61%	x
Bank Ochrony Środowiska S.A.	35	0,59%	0,91
Pozostałe banki, o udziale wniosków poniżej 0,5% [66]	218	3,67%	-

[65] Mierzony udziałem składek zgodnie z art. 20 ust. 1 Ustawy o Rzeczniku Finansowym.

[66] Ze względu na znaczną liczbę banków, których dotyczą wnioski o interwencję (łącznie 115 banków), prezentowana powyżej tabela uwzględnia banki o udziale wniosków o interwencję Rzecznika Finansowego wynoszącą przynajmniej 0,5%.

Pełna lista wniosków o interwencję z 2023 r. dotyczących banków znajduje się w Załączniku nr 4 do sprawozdania.

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

Tabela 9: Liczba wniosków o interwencję z 2023 r. dotyczących instytucji pożyczkowych i ich udział w rynku.

Nazwa podmiotu	**Liczba wniosków**	**Procent wniosków względem danego podmiotu**	**Udział w składkach opłacanych do RF w 2023 roku na podstawie sprawozdań za rok 2021[67].**
Ogółem	**448**	**100**	**100%**
Profi Credit Polska S.A.	58	12,95%	8,80%
Provident Polska S.A.	57	12,72%	23,37%
Aasa Polska Spółka Akcyjna	42	9,38%	2,65%
Capital Service S.A.	32	7,14%	1,66%
Wonga.Pl Sp. z o.o.	28	6,25%	5,17%
Smartney Sp. z o.o.	21	4,69%	7,24%
Everest Finanse S.A.	19	4,24%	9,63%
Aiqlabs Sp. z o.o.	14	3,13%	0,17%
Vivus Finance Sp. z o.o. (Soonly Finance sp. z o. o.)	10	2,23%	4,65%
Szybka Gotówka Sp. z o.o.	9	2,01%	0,55%
Supergrosz Sp. z o.o. (Aiqlabs Sp. z o.o.)	8	1,79%	0,20%
Easy Payment Services OOD (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	7	1,56%	0,52%
Takto Finanse Sp. z o.o.	7	1,56%	0,03%
Allegro Pay Sp. z o.o.	7	1,56%	4,14%
LTU Finance Sp. z o.o.	7	1,56%	0,37%
Arena Finance Sp. z o.o.	7	1,56%	0,43%
Pozostałe instytucje pożyczkowe o udziale wniosków poniżej 1,5%	115	25,67%	-

Pełna lista wniosków o interwencję z 2023 r. dotyczących instytucji pożyczkowych znajduje się w Załączniku nr 4 do sprawozdania

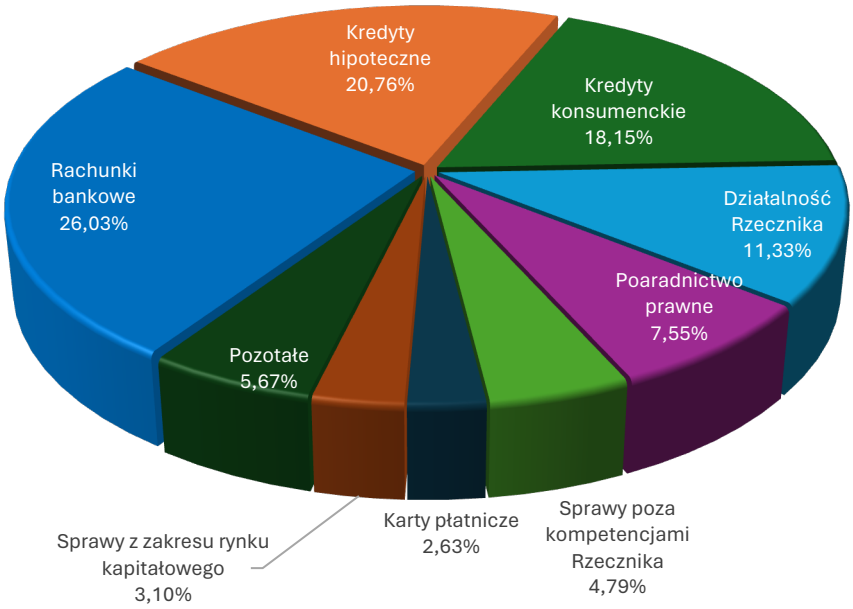
[67] Zgodnie z art. 20.1 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

4.2 Porady telefoniczne udzielone przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego

W 2023 r. przeprowadzono 9 594 rozmów telefonicznych, udzielając porad prawnych w sprawach związanych z działalnością podmiotów rynku bankowego i kapitałowego.

Tematykę najczęściej występujących porad prezentuje poniższy wykres.

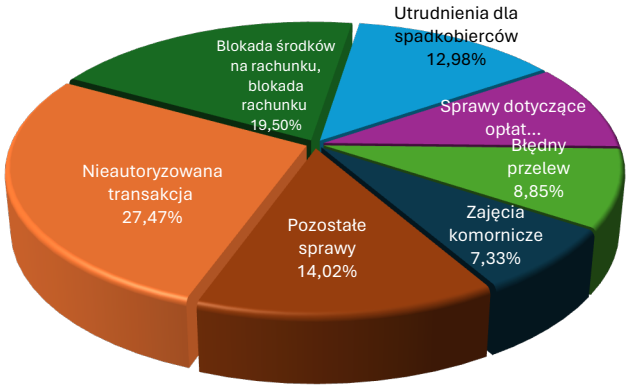
Tematyka porad telefonicznych w sprawach z zakresu rynku bankowego i kapitałowego



Najwięcej rozmów dotyczyło rachunków bankowych (26,03%), kredytów hipotecznych (20,76%) i kredytów konsumenckich (18,15%). 11,33% - to pytania o procedurę postępowania przed Rzecznikiem i zakres jego kompetencji. Zapytania o obowiązujące przepisy prawa, linie orzecznictwa sądowego i stanowisko Rzecznika stanowiły 7,55% rozmów. Niejednokrotnie zgłaszano również zastrzeżenia wobec innych podmiotów, nie objętych kompetencjami Rzecznika Finansowego (4,79%). Pozostałe rozmowy dotyczyły kart debetowych, kredytowych (2,63%), leasingu (1,77%), zagadnień związanych z bankomatem, wpłatomatem (1,66%), lokat, rachunków i książeczek oszczędnościowych (1,4%), papierów wartościowych (1,39%), funduszy inwestycyjnych (1,36%). Pojedyncze zapytania dotyczyły ubezpieczeń na

życie z ubezpieczeniowego funduszem kapitałowym, rynku Forex, kredytów inwestycyjnych, IKE, finansowania społecznościowego (poniżej 1%).

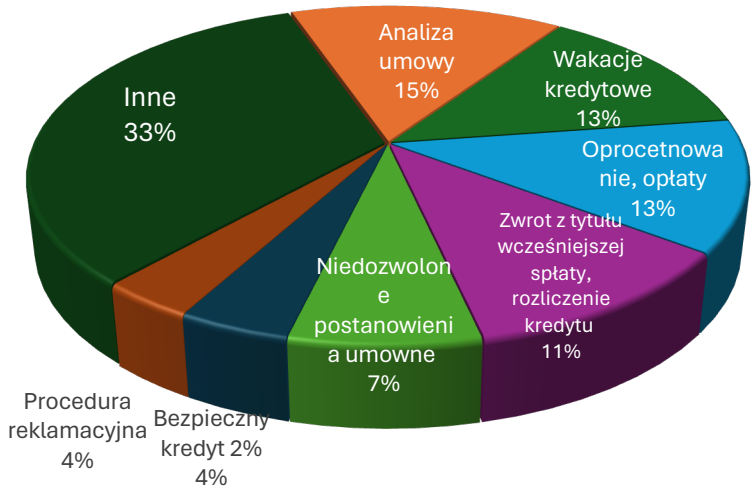
Tematyka porad w zakresie rachunków bankowych



W sprawach dotyczących **rachunków bankowych** najczęściej zgłaszano problemy i pytano o nieautoryzowane transakcje płatnicze (27,5% rozmów dot. rachunku bankowego), blokadę pieniędzy na rachunku (19,5%), utrudniony dostęp do informacji dla spadkobierców (13%), naliczone opłaty (10%), błędne przelewy (9%) i zajęcia komornicze (7%).

W pytaniach o **kredyt hipoteczny** dominowała problematyka związana z analizą umowy (14,76% rozmów dot. kredytów hipotecznych), wakacjami kredytowymi (13,2%), z oprocentowaniem kredytu, naliczonymi odsetkami i opłatami (12,6%), zwrotem środków z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu (11,19%), niedozwolonymi postanowieniami umowy (7,28%), proponowanymi przez podmioty aneksami do umów (6,98%) i Bezpiecznym Kredytem 2% (4,27%).

Podział rozmów w zakresie kredytu hipotecznego



Najwięcej rozmów o **kredytach konsumenckich** dotyczyło:

- oprocentowania kredytu, naliczonych odsetek i opłat (18% rozmów dot. kredytów konsumenckich);
- analizy postanowień umowy (14%);
- zwrotu pieniędzy po wcześniejszej spłacie kredytu (10%);
- odmowy udzielania kredytu, odstąpienia od kredytu bądź wypowiedzenia umowy kredytowej (9%);
- restrukturyzacji zadłużenia, działaniami windykacyjnymi i sprzedaży wierzytelności (9%);
- wyłudzenia kredytu (7,5%);
- błędnego umieszczenia danych w BIK S.A. (7%).



Problematykę rozmów z zakresu rynku bankowego i kapitałowego szczegółowo przedstawia tabela w załączniku nr 4 do sprawozdania.

4.2. Porady e-mailowe udzielone przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego

Pocztą elektroniczną w 2023 r. wpłynęły do Rzecznika 1 874 zapytania dotyczące rynku bankowego i kapitałowego. Najwięcej przesłali klienci banków, instytucji pożyczkowych, firm inwestycyjnych, platform inwestycyjnych i firm windykacyjnych. Najczęściej pytania dotyczyły kwestii związanych z **kredytami hipotecznymi** (40,1%). Najwięcej wątpliwości budziły:

- wakacje kredytowe;
- Bezpieczny Kredyt 2%;
- wcześniejsza spłata kredytu, aneksy do umowy, ubezpieczenia, marże i oprocentowanie kredytu, analiza umowy pod kątem niedozwolonych postanowień umownych a także naliczane opłaty.

Drugie miejsce pod względem liczebności zapytań internautów zajęły problemy związane z **kredytami konsumenckimi** (20,8%):

- nadmiernym zadłużeniem i trudnością w spłacie kredytu, oraz restrukturyzacją i windykacją zadłużenia;
- postępowaniem spadkowym;
- wyłudzeniami kredytu;
- niezgodnością salda zadłużenia i naliczanych opłat;
- ubezpieczenia do kredytu, egzekucji komorniczej.

Najwięcej wątpliwości w zakresie **rachunku bankowego** (19,8%) budziły kwestie:

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

W związku z **kartami kredytowymi i debetowymi** (3,2%) klienci pytali o nieautoryzowane transakcje płatnicze przy użyciu karty oraz naliczanie nieprawidłowych opłat. W związku z **leasingiem pojazdów** (1,6%) - o ponoszone opłaty, marże i oprocentowanie oraz ubezpieczenia. Pojawiały się też pytania o utratę środków w związku z **inwestycjami na rynku Forex** (1,5%) - tu część problemów wynikała z oszustw na szkodę klientów – i w **fundusze inwestycyjne** (0,9%).

Wątpliwości klientów budziły także zagadnienia związane z:

- lokatami, rachunkami i kredytami inwestycyjnymi,
- certyfikatami inwestycyjnymi,
- ubezpieczeniami na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym,
- IKE/IKZE,
- kredytem obrotowym,
- faktoringiem,
- bankomatem, wpłatomatem,
- książeczką oszczędnościową (wszystkie razem poniżej 1%).

Niektóre pytania miały charakter bardziej ogólny i dotyczyły obowiązujących przepisów prawa lub linii orzeczniczych (5,3% zapytań). Wpływały również zapytania związane stricte z kompetencjami Rzecznika, w tym o warunki jakie należy spełnić, aby złożyć wniosek o podjęcie interwencji. 17 maili (poniżej 1% wszystkich) było poza właściwością Rzecznika Finansowego.

Statystykę zapytań przekazywanych drogą elektroniczną przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela 10: Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku bankowego kapitałowego w 2023 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	**1 874**	**100**
Kredyt hipoteczny	752	40,13%
Kredyt konsumencki	390	20,81%
Rachunek bankowy	371	19,80%
Zapytanie o obowiązujące przepisy prawa, orzecznictwo, kompetencje Rzecznika	99	5,28%
Karta kredytowa	40	2,13%

Leasing	30	1,60%
Rynek Forex	28	1,49%
Rachunek lokaty	22	1,17%
Karta debetowa	21	1,12%
Papiery wartościowe -obligacje	18	0,96%
Fundusze Inwestycyjne	17	0,91%
Brak właściwości RF	17	0,91%
Rachunek Inwestycyjny	13	0,69%
Kredyt inwestycyjny	12	0,64%
Kredyt w rachunku bieżącym	12	0,64%
Papiery Wartościowe -akcje	11	0,59%
IKE/IKZE	5	0,27%
Certyfikaty inwestycyjne	5	0,27%
Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem inwestycyjnym	5	0,27%
Kredyt obrotowy	3	0,16%
Operacje bankomatowe	1	0,05%
Faktoring	1	0,05%
Książeczki oszczędnościowe	1	0,05%

4.3. Istotne poglądy w sprawach sądowych rozpoznane i wydane przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego

W 2023 r. wpłynęło 491 wniosków o przedstawienie oświadczenia Rzecznika Finansowego zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie spraw sądowych związanych z podmiotami rynku bankowego i kapitałowego, głównie (452 wnioski, 92%) - bankami. Szczegółowe informacje podano w tabeli

Tabela 11: Podział wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd ze względu na rodzaj podmiotów 2023 r. – rynek bankowy i kapitałowy

Rodzaj podmiotu finansowego	**Liczba**	**Procent**
Ogółem	**491**	**100%**
Banki	452	92%
Instytucje pożyczkowe	28	5,7%

Dom Maklerski	5	1%
SKOK-i	3	0,6%
Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	1	0,2%
Inne	2	0,4%

Aż 325 (66%) wniosków złożyli pełnomocnicy procesowi, 87 (18%) - bezpośrednio powodowie, a 79 (16%) - same sądy.

Wnioski najczęściej dotyczyły **kredytów hipotecznych** (209 wniosków, 42,6%): w CHF (186, czyli 89% spraw o kredyt hipoteczny) i w złotówkach lub euro (23 wnioski, 11 %). 165 wniosków (34% wszystkich) dotyczyło **rachunków bankowych**, głównie (157 wniosków, 95%) nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Wnioski dotyczące **kredytów konsumenckich** stanowiły 20,2% wszystkich wniosków. W większości z nich była poruszana kwestia pozaodsetkowych kosztów kredytu, sankcji kredytu darmowego oraz nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Dziewięć wniosków (1,8% wszystkich) dotyczyło **papierów wartościowych**, z czego osiem – inwestycji w obligacje korporacyjne, a jeden - certyfikatów inwestycyjnych. Pozostałe dziewięć wniosków dotyczyło innych kwestii związanych m.in. z funduszami inwestycyjnymi, leasingiem i kredytem inwestycyjnym. Tematykę wniosków o przedstawienie istotnego poglądu w sprawach z zakresu rynku bankowego i kapitałowego obrazuje poniższa tabela.

Tabela 12: Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowanych do Departamentu Rynku Klienta Bankowego i Kapitałowego w 2023 r.

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	**491**	**100%**
Kredyt hipoteczny	**209**	**42,6%**
- kredyt walutowy CHF	186	89%
- kredyt PLN	18	8,6%
- kredyt walutowy EURO	2	0,9%
- kredyt walutowy USD	1	0,5%
- brak danych	2	0,9%
Rachunek bankowy	**165**	**33,6%**
Kredyt konsumencki	**99**	**20,2%**
Papiery wartościowe	**9**	**1,8%**

- obligacje -certyfikaty inwestycyjne	8 1	89% 11%
Fundusze inwestycyjne	**3**	**0,6%**
Kredyt inwestycyjny	**1**	**0,2%**
Leasing	**1**	**0,2%**
Inne, pojedyncze zapytania, brak danych	**4**	**0,8%**

W 2023 r. **wydano 404 istotne poglądy** w sprawach z udziałem podmiotów bankowych i kapitałowych. Większość z nich (307, 62,5%) to wnioski, które wpłynęły w 2023 r. W 21 przypadkach odmówiono wydania istotnego poglądu (16 z nich to wnioski, które wpłynęły w 2023 r.). Przyczyny odmów:

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

Na dzień 31 grudnia 2023 r. 168 wniosków (34,2 % wszystkich wniosków zarejestrowanych w 2023 r.) jest w dalszym ciągu na etapie analizy lub zwrócono się do wnioskodawców o dodatkowe dokumenty lub informacje niezbędne do rozpatrzenia tych wniosków.

4.5 Skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego rozpoznane i wniesione przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego

W 2023 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 86 wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego, które dotyczyły spraw klientów z zakresu bankowego i kapitałowego. Oprócz tego rozpatrywane były wnioski, które wpłynęły w ubiegłym latach.

44 wnioski wnieśli bezpośrednio wnioskodawcy, a 42 skierowali ich pełnomocnicy.

Rzecznik wniósł w 2023 r. 17 skarg nadzwyczajnych (trzy, o które klienci wnioskowali w 2021, sześć - w 2022 i siedem w 2023), w tym jedną działając z urzędu:

- cztery skargi złożono od nakazu zapłaty w postępowaniu nakazowym;
- cztery skargi złożono od nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym;
- trzy skargi złożono od nakazu zapłaty w elektronicznym postępowaniu upominawczym;
- trzy skargi złożono od wyroku sądu pierwszej instancji;
- trzy skargi złożono od wyroku sądu drugiej instancji.

Wniesione skargi nadzwyczajne dotyczyły prawomocnych orzeczeń wydanych wobec konsumentów, którzy zawarli z bankiem umowę kredytu hipotecznego indeksowanego do waluty obcej lub zawarli z bankiem lub spółką pożyczkową umowę kredytu konsumenckiego. W opinii Rzecznika Finansowego wszystkie zaskarżone orzeczenia zostały wydane z rażącym naruszeniem prawa materialnego (art. 385^1 § 1 k.c. w zw. z art. 385^1 § 3 k.c. oraz art. 58 § 1 k.c.) Sądy nie zbadały w nich istoty sprawy, tj. treści umowy zawartej między przedsiębiorcą, a konsumentem – pod kątem abuzywności klauzul umownych. W sprawach, w których wydano nakazy zapłaty, Rzecznik Finansowy dostrzegł także naruszenia prawa procesowego - sądy uwzględniły roszczenia banków w trybie postępowania nakazowego lub upominawczego i wydały nakazy zapłaty, opierając się wyłącznie o twierdzenia dokumenty strony powodowej, choć powinny były powziąć wątpliwości co do zasadności i wysokości roszczenia.
W omawianych sprawach Rzecznik Finansowy dostrzegł naruszenie zasad oraz wolności i praw człowieka i obywatela określonych w Konstytucji RP, tj.:

- zasady równości obywatela wobec prawa określonej w art. 32 Konstytucji rozumianej jako nakaz równego traktowania przez władzę publiczną w procesie stosowania prawa oraz kształtowania treści oraz nieuprzywilejowanie jednej ze stron sporu;
- zasady prawa do sądu określonej w art. 45 ust. 1 Konstytucji RP rozumianej jako prawa do jawnego rozpatrzenia sprawy przez sąd. Naruszenie polegało na braku wyznaczenia rozprawy, i wydaniu nakazu zapłaty, mimo wątpliwości co do zasadności żądania wskazanego pozwem;

- zasady ochrony konsumentów jako słabszej strony stosunków cywilnoprawnych określonej w art. 76 w zw. art. 9 Konstytucji RP, rozumianej jako obowiązek państwa polegający na uwzględnieniu przy wykładni prawa krajowego prawa Unii Europejskiej. Naruszenie polegało na braku zapewnienia konsumentowi ochrony przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi, w tym nieuczciwymi warunkami umownymi zgodnie z dyrektywą 93/13/EWG.

W sprawach, w których prowadzone były postępowania egzekucyjne, wraz ze skargą nadzwyczajną Rzecznik Finansowy złożył wnioski o wstrzymanie wykonania orzeczenia.

W 26 sprawach Rzecznik zmuszony był odmówić wniesienia skargi nadzwyczajnej z powodów formalnych (sprawa spoza zakresu kompetencji ustawowych Rzecznika, upływ pięcioletniego terminu na wniesienie skargi nadzwyczajnej, albo orzeczenie uprawomocniło się przed 3 kwietnia 2018 r[68].) albo merytorycznych (materialnych), kiedy w ocenie Rzecznika nie można było skutecznie wykazać, że zaszły przesłanki uzasadniające jej wniesienie. Zgodnie z art. 89 § 1 ustawy o Sądzie Najwyższym są to: konieczność zapewnienia zgodności z zasadą demokratycznego państwa prawnego urzeczywistniającego zasady sprawiedliwości społecznej (przesłanka funkcjonalna skargi nadzwyczajnej) oraz jedna z przesłanek szczegółowych. Oprócz tego jeden wniosek pozostawiono bez rozpoznania (wnioskodawca nie uzupełnił brakujących dokumentów) a w jednym przypadku skargę nadzwyczajną wniósł inny uprawniony organ. W siedmiu sprawach wnioskodawców poproszono, żeby uzupełnili materiał o dodatkowe dokumenty lub informacje. W każdym przypadku odmowy złożenia Skargi Nadzwyczajnej wnioskodawca otrzymywał szczegółowe wyjaśnienie przyczyn odmowy, ze wskazaniem argumentacji prawnej. Pozostałe 51 wniosków na koniec okresu sprawozdawczego nadal pozostawało na etapie analizy. Przykładową sprawę, w której Rzecznik Finansowy wniósł skargę nadzwyczajną w 2023 r., prezentujemy poniżej.

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

Kredyt CHF
Studium przypadku

W 2006 r. klientka zawarła z BRE Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (którego następcą prawnym jest mBank S.A.) umowę o kredyt hipoteczny „mPlan", waloryzowany kursem franka szwajcarskiego. Umowa oraz cała dokumentacja kredytowa zostały sporządzone przez bank według standardowych wzorów, które nie podlegały żadnym negocjacjom ani zmianom.

W ocenie Rzecznika Finansowego zastrzeżenia budził przede wszystkim fakt, że Sąd Okręgowy w Łodzi, który wydał nakaz zapłaty, nie wywiązał się z obowiązku zbadania czy umowa, do której przystąpiła konsumentka zawiera postanowienia niedozwolone. Zaniechawszy tego badania, sąd okręgowy nie zapewnił zaufania jakie konsument ma prawo pokładać w organach władzy publicznej w zakresie ich działania na podstawie prawa i w jego granicach oraz prawa do sądu i sprawiedliwego procesu, naruszając tym samym zasadę ochrony konsumenta.

Wniesienie skargi nadzwyczajnej w tej sprawie przez Rzecznika Finansowego było konieczne dla zapewnienia zgodności z zasadą demokratycznego państwa prawnego urzeczywistniającego zasady sprawiedliwości społecznej. Zaskarżone orzeczenie powinno być wyeliminowane z obrotu prawnego jako naruszające prawa i wolności człowieka określone w Konstytucji, takie jak: ochrona konsumenta, prawidłowość działania organów władzy publicznej w rozumieniu ochrony obywatela przed arbitralnością władzy publicznej, a także gdyż stoi ono w sprzeczności z wiążącym Polskę prawem międzynarodowym.

W 2023 r. Sąd Najwyższy uwzględnił pięć skarg nadzwyczajnych złożonych przez Rzecznika Finansowego, jedną oddalił, a jedną odrzucił (przy czym jeden z sędziów złożył zdanie odrębne). Uwzględnione skargi omawiamy poniżej.



Wyrok sądu II instancji, umowa ubezpieczenia niskiego wkładu powiązanego z kredytem hipotecznym.

Spór dotyczył ubezpieczenia niskiego wkładu do umowy kredytu hipotecznego waloryzowanego kursem euro. Umowa ubezpieczenia była zawierana na 36 miesięcy, a jeśli w tym czasie ubezpieczony nie spłacił całości zadłużenia ani nie zaszło inne zdarzenie, które kończyło umowę, przedłużała się na kolejnych 36 miesięcy. Łączny okres ubezpieczenia nie mógł przekroczyć 180 miesięcy.
W skardze nadzwyczajnej Rzecznik zarzucił sądowi okręgowemu, że w prawomocnym wyroku dopuścił się dwóch zasadniczych uchybień:

1) błędnie przyjął, że powodowie otrzymali od pozwanego regulamin udzielania kredytów i pożyczek hipotecznych, który doprecyzowywał postanowienia umowy kredytowej;

2) nie uznał postanowienia umowy dotyczącego ubezpieczenia niskiego wkładu własnego za niedozwolone postanowienie umowne.

Sąd Najwyższy (dalej: SN) przychylił się do tej argumentacji, uchylił wyrok i przekazał sprawę do ponownego rozpoznania. Uzasadnił, że ustalenie treści umowy z uwzględnieniem regulaminu, którego konsumenci nie otrzymali, należy uznać za naruszenie prawa, które odpowiada podniesionym zarzutom skargi nadzwyczajnej, a w konsekwencji zarzuty naruszenia przepisów postępowania, są zasadne. Sąd Okręgowy dokonał oceny prawnej w oderwaniu od ustaleń faktycznych (ustalenia Sądu Rejonowego przyjęte jako własne), czyli przyjmując, że powodowie nie otrzymali od pozwanego banku regulaminu, dokonał oceny jego postanowień.

SN wskazał też, że nie budzi wątpliwości sądu sama dopuszczalność zawierania ubezpieczenia niskiego wkładu własnego jako sposobu zabezpieczenia kredytu. SN zauważył jednak, że tylko za pierwszy 36 miesięczny okres ubezpieczenia wysokość składki była ustalona kwotowo. Wysokość pozostałego do spłaty kredytu wyrażona została bowiem w oparciu o kurs EUR, ustalany jednostronnie przez pozwany bank. Wbrew ustaleniom sądu okręgowego, nie można było więc ustalić na przyszłość wysokości kwoty kredytu pozostałej do spłaty na koniec kolejnych 36-miesięcznych okresów ubezpieczenia, a w konsekwencji ustalić, ile okresów ubezpieczenia może przypaść na daną umowę przy planowej spłacie i jaka będzie wysokość opłat.

Sąd Najwyższy w konsekwencji uznał, że zarzuty dotyczące oceny spornego postanowienia umowy jako abuzywnego są zasadne, co najmniej w zakresie kwoty przewyższającej wysokość składki ubezpieczeniowej za pierwszy 36-miesięczny okres ubezpieczenia. Ustalenie czy nastąpiła spłata zadłużenia objętego ubezpieczeniem, od czego uzależnione było przedłużenie ochrony ubezpieczeniowej na kolejne 36-miesięczne okresy, co upoważniało bank do pobrania po raz kolejny 4,5% kwoty kredytu objętej ubezpieczeniem, następowało przy uwzględnieniu kursu euro ustalanego jednostronnie przez pozwany bank.



Wyrok zaoczny, umowa kredytu hipotecznego indeksowanego do CHF.

Sprawa dotyczyła umowy o kredyt hipoteczny indeksowany do CHF zawartej z mBankiem S.A. Sąd Najwyższy uchylił zaskarżony wyrok zaoczny i przekazał sprawę do ponownego rozpoznania.

Sąd Najwyższy zgodził się z Rzecznikiem, że Sąd Okręgowy w Szczecinie nie ocenił zgodności umowy, która była źródłem dochodzonego roszczenia, z przepisami art. 385^1-385^3 KC (dotyczącymi abuzywności postanowień wzorca umownego). Wskazał jedynie, że wobec biernej postawy pozwanych nie może ocenić, czy warunki umowy były uzgodnione indywidualnie. Powołał się też na niejednolite w dacie orzekania orzecznictwo w sprawach frankowych.

Sąd Najwyższy uznał, że sąd orzekający naruszył w ten sposób art. 76, a także art. 9 Konstytucji RP oraz wynikającą z jej art. 91 ust. 3 zasadę pierwszeństwa prawa europejskiego przed ustawami krajowymi.



Nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym, umowa kredytu hipotecznego indeksowanego do CHF.

Sprawa dotyczyła umowy pożyczki hipotecznej indeksowanej do CHF zawartej z Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie.

Sąd Najwyższy uchylił nakaz zapłaty wydany w postępowaniu upominawczym i przekazał sprawę do ponownego rozpoznania.

Sąd Najwyższy wskazał, że przyczyną uchylenia zaskarżonego nakazu zapłaty, nie jest jednoznaczne stwierdzenie nielegalności (abuzywności) przedstawionych w skardze postanowień umownych, ale brak ich zbadania w toku postępowania upominawczego przed Sądem Okręgowym w Legnicy. W ocenie Sądu Najwyższego, w analizowanej sprawie z uzasadnienia zaskarżonego nakazu zapłaty nie wynika bowiem, aby sąd meriti badał ważność i uczciwy charakter postanowień zawartej przez strony umowy,

mimo że zauważył, iż niektóre znajdujące się w umowie kredytu zawartego pomiędzy stronami klauzule mogłyby zostać uznane za abuzywne, to jednak to automatycznie nie przesądza o nieważności całej zawartej umowy.



Kredyt hipoteczny indeksowany do CHF.

Sprawa dotyczyła kredytu hipotecznego indeksowanego do CHF udzielonego przez Getin Bank S.A. Wyrokiem SN uchylił wyrok i przekazał do ponownego rozpoznania. W uzasadnieniu wskazał, że poza bezpośrednim umocowaniem w art. 76 Konstytucji RP ochrona konsumentów wynika także z zasad i wymagań prawa europejskiego (na mocy art. 9 Konstytucji RP). Jak zauważył Sąd Najwyższy, „lektura uzasadnienia zaskarżonego w niniejszej sprawie wyroku nie przekonuje, że Sąd Okręgowy w Koninie dokonał analizy postanowień umownych z punktu widzenia zasad ochrony konsumentów, do której był zobligowany. Analiza treści motywów rozstrzygnięcia wskazuje, że sąd meriti wspominając o konieczności przeprowadzenia kontroli czynności prawnej z punktu jej nieważności, jednak jej nie dokonał. W ocenie Sądu Najwyższego kontrola taka powinna zostać dokonana niezależnie od podejmowania przez stronę - będącą konsumentem - jakichkolwiek czynności procesowych. Wynika to ze wskazanego już art. 76 Konstytucji RP.”

Niezagwarantowanie konsumentowi odpowiednich standardów ochrony, które wynikają z prawa europejskiego, można rozpatrywać także w kategoriach naruszenia art. 9 Konstytucji RP.

W tej sprawie doszło do naruszenia zasad i wartości wywodzonych z Konstytucji RP, zwłaszcza art. 76 i art. 2. Uchybiono też przepisom ustawowym. To skutkowało koniecznością wyeliminowania zaskarżonego wyroku z obrotu prawnego - uchylenia go i przekazania sądowi okręgowemu do ponownego rozpoznania. Pozwany miał prawo oczekiwać, że, rozpoznając sprawę, sąd będzie respektował standardy ochrony konsumenta i z urzędu podejmował czynności wynikające z przepisów prawa.

Nie otrzymano jeszcze uzasadnienia wyroku co do jednej z uwzględnionych skarg nadzwyczajnych.

4.6 Wytaczanie powództw, przystępowanie do spraw sądowych – uprawnienia z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym oraz powództwa grupowe wnoszone przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego

W 2023 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęły 72 wnioski o wszczęcie postępowania cywilnego i 82 – o przystąpienie do toczącej się sprawy sądowej - w sprawach indywidualnych i postępowaniach grupowych. Po przeprowadzeniu analizy pod katem zasadności, Rzecznik przystąpił do pięciu toczących się spraw (w tym jednego postępowania grupowego) i wytoczył cztery powództwa (tym jedno grupowe). W pozostałych przypadkach za wystarczającą i uzasadnioną formę wsparcia uznał - w zależności od okoliczności konkretnej sprawy - wydanie istotnego dla sprawy poglądu albo pouczenie o trybie i zasadach składania wniosku o wydanie istotnego poglądu.

Sprawy, w których Rzecznik Finansowy wytoczył powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego dotyczą nieautoryzowanych transakcji płatniczych oraz stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Rzecznik wystąpił przeciwko spółce Tenczynek Dystrybucja S.A., zarzucając jej stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Firma zapraszała klientów, by pożyczali jej pieniądze na inwestycje. Zastrzeżenia Rzecznika wzbudziło wykorzystywanie w komunikacji marketingowej określeń typu „crowdfunding pożyczkowy", „finansowanie społecznościowe". Te określenia (a także dokumenty informacyjne i opis ryzyk związanych z inwestowaniem publikowane przez Tenczynek Dystrybucja) mogą sprawiać wrażenie, że są to usługi finansowania społecznościowego prowadzone w ramach regulowanego rynku finansowego, na podstawie polskich i unijnych przepisów, pod nadzorem publicznym a praw i interesów inwestorów strzegą organy państwowe (w tym Rzecznik Finansowy). Tu nic takiego nie miało miejsca. Dlatego Rzecznik zażądał, by spółka przestała stosować nieuczciwe praktyki rynkowe i złożyła oświadczenia o określonej treści i w formie.

Powództwo w postępowaniu grupowym Rzecznik wytoczył z kolei na rzecz klientów TF BANK AB S.A., którzy podpisywali umowy o zakup pomp ciepła i finansowali te inwestycje z kredytów konsumenckich w tymże banku. Bank miał wypłacać pieniądze

dopiero po tym, jak sprzedawca wyda pompę ciepła, ale tego nie dopilnował. Sprzedawcy pomp ciepła dostali pieniądze, a pomp nie zainstalowali, a klienci zostali z kredytem do spłacenia[69].

Sprawy sądowe, do których Rzecznik Finansowy przystąpił dotyczą nieautoryzowanych transakcji płatniczych oraz kredytów na "klik", czyli umów kredytu do zawarcia których dochodzi w bankowości elektronicznej, które w omawianym przypadku zostały zawarte na skutek działań przestępczych osób trzecich. W jednej ze spraw dotyczących wyłudzonego kredytu zapadł już korzystny dla klienta wyrok (jest prawomocny). W innej, w które klient – senior domagał się zapłaty 107 600 zł z tytułu nieautoryzowanych transakcji wykonanych z rachunku prowadzonego przez bank, korzystny dla klienta wyrok zapadł już w lutym 2024 r. (nieprawomocny).

Postępowanie grupowe, do którego przystąpił Rzecznik, dotyczy niedozwolonych postanowień umownych w umowach o kredyt hipoteczny indeksowany kursem CHF a zawartych przez konsumentów z Bankiem Millennium S.A. Pozew złożyła w dniu 13 czerwca 2014 r. reprezentantka grupy – Miejska Rzeczniczka Konsumentów w Olsztynie. Domaga się ustalenia odpowiedzialności banku, który bezpodstawnie się wzbogacił, stosując w umowach kredytowych niedozwolone postanowienia umowne. Sąd Okręgowy w Warszawie 24 maja 2022 r. oddalił powództwo, a reprezentantka grupy wniosła apelację do Sądu Apelacyjnego w Warszawie. Na jej wniosek Rzecznik wstąpił do postępowania apelacyjnego, by chronić klientów podmiotu rynku finansowego - wesprzeć argumentację strony powodowej, jednocześnie przedstawiając stanowisko, które uwzględnia aktualne orzecznictwo TSUE oraz polskich sądów powszechnych[70].

Ponadto w roku 2023 zakończyło się kilka spraw, w których Rzecznik Finansowy brał udział w latach poprzednich.

W jednej ze spraw z powództwa Rzecznika Finansowego, która dotyczyła roszczeń związanych z umową kredytu hipotecznego waloryzowaną do jena japońskiego. Sąd Okręgowy w Warszawie stwierdził nieważność tej umowy i zasądził na rzecz klientów

[69] Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie wniesienia pierwszego pozwu grupowego – przeciwko TF BANK AB S.A. w sprawie kredytowania zakupu pomp ciepła – Rzecznik Finansowy (rf.gov.pl).
[70] Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie przystąpienia do powództwa przeciwko Bankowi Millennium S.A. – Rzecznik Finansowy (rf.gov.pl).

dochodzone kwoty w złotych i jenach. Sąd zastosował przy tym na rzecz banku prawo zatrzymania, co oznacza to, że bank może wstrzymać się ze zwrotem świadczenia (zwrotu wpłaconych przez klienta rat kredytowych) do momentu, kiedy ten nie zwróci mu wypłaconego kapitału kredytu. W tym zakresie Rzecznik Finansowy zaskarżył wyrok.

W trzech sprawach (dwie w Warszawie i jedna w Nowym Sączu), które toczyły się przy udziale Rzecznika Finansowego, sądy okręgowe uznały roszczenia o ustalenie nieważności umów i zasądziły na rzecz klientów banków określone kwoty w złotówkach i frankach szwajcarskich.

Sąd Okręgowy w Warszawie oddalił natomiast powództwo, w którym Rzecznik Finansowy wnosił, by uznać za nieuczciwą praktykę rynkową żądanie banku skierowane do klientów, aby zapłacili mu wynagrodzenie za bezumowne korzystanie z kapitału. Wyrok jest prawomocny. Uwaga! rozstrzygnięcie w tej sprawie dotyczy tylko tego, czy żądanie banku było nieuczciwą praktyką. Sąd w ogóle nie badał, czy dochodzenie wynagrodzenia jest dopuszczalne i zasadne. W tej kwestii wypowiedział się już TSUE (m.in. w wyroku C-520/21). Jego orzeczenie jest zbieżne ze stanowiskiem Rzecznika: bank nie ma prawa żądać od klienta jakiejkolwiek rekompensaty za niekorzystne skutki uznania umowy kredytu za nieważną.

W 2023 r. w wyniku mediacji Rzecznik Finansowy zawarł z Santander Bank Polska S.A. ugodę w sprawie wszczętej przed Sądem Okręgowym w Warszawie, o sygn. akt I C 592/22. Rzecznik Finansowy żądał, by bank zaniechał nieuczciwej praktyki rynkowej. Polegała ona m.in. na tym, że w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego bank nie obniżał całkowitego kosztu kredytu o koszt prowizji (dotyczyło to konsumentów, którzy spłacili kredyt przed 16 maja 2016 r.). Bank potwierdził, że rozlicza i zwrócą część prowizji za udzielenie kredytu także tej grupie konsumentów[71].

[71] https://rf.gov.pl/2023/11/30/rzecznik-finansowy-zawarl-ugode-z-santander-bank-polska/.

4.7 Wnioski o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy skierowane przez Departament Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego

W 2023 r. Rzecznik Finansowy nie składał do Sądu Najwyższego wniosków o podjęcie uchwały w sprawach z zakresu bankowego i kapitałowego. Zapadło natomiast ważne orzeczenie z wniosku złożonego w 2021 r. Sąd Najwyższy przychylił się do stanowiska Rzecznika Finansowego i wydał uchwałę o treści: *Wypowiedzenie umowy kredytu nie wpływa na bieg terminu przedawnienia roszczeń o zapłatę rat kredytu, które stały się wymagalne przed wypowiedzeniem umowy*[72].

To oznacza, że roszczenia banków wynikające z wypowiedzianych umów kredytowych przedawniają się zgodnie z ogólnymi zasadami przewidzianymi dla takich roszczeń, zaś samo wypowiedzenie umowy kredytowej przez bank nie ma wpływu na bieg terminu przedawnienia.

Uchwała pozwoli zwiększyć przewidywalność i ujednolicić orzecznictwo sądów powszechnych oraz dostosować praktykę kredytodawców do stanu zgodnego z prawem. To zaś poprawi sytuację klientów podmiotów rynku finansowego.

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



Nieautoryzowane transakcje płatnicze

Bardzo istotnym problemem, który dotyczy usług płatniczych, są nieautoryzowane transakcje płatnicze i wyłudzenia pieniędzy klientów. Składają się nań następujące problemy.

1) Niestosowanie silnego uwierzytelnienia mimo ustawowego obowiązku

W przypadku niektórych oszustw operacje finansowe były w realizowane bez silnego uwierzytelnienia. Uwierzytelnienie oznacza procedurę, która umożliwia weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu

[72] Uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego - Izby Cywilnej z 10 maja 2023 r., III CZP 52/22.

płatniczego. Aby można było uznać transakcję za silnie uwierzytelnioną, potrzeba weryfikacji co najmniej dwóch elementów. Tymczasem banki jako jeden z dwóch elementów silnego uwierzytelnienia uznają dane nadrukowane na karcie. Tych zaś, według Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego, nie można za takowe uznać[73].

2) Przesyłanie danych uwierzytelniających za pomocą kodu BLIK

Bank ponosi ryzyko związane z wysyłaniem płatnikowi instrumentu płatniczego lub indywidualnych danych uwierzytelniających. Zgodnie z *Regulaminem Systemu Płatności Mobilnych BLIK*, kod BLIK stanowi dane uwierzytelniające. W przypadkach, gdy doszło do kradzieży aplikacji bankowej, bank *de facto* przekazywał indywidualne dane uwierzytelniające osobom nieuprawnionym. Odpowiedzialność banku za wysłanie indywidualnych danych uwierzytelniających opiera się na zasadzie ryzyka, a nie winy. Tymczasem banki tej odpowiedzialności nie przyjmują.

3) Brak możliwości stałego zgłaszania nieautoryzowanych transakcji

W niektórych przypadkach banki nie zapewniały klientom stałego dostępu do środków komunikacji, które umożliwiają zgłoszenie nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu. Zdarza się, że infolinia przeznaczona do zgłaszania oszustw, w tym nieautoryzowanych transakcji płatniczych, działa tylko w dni robocze, w ograniczonych godzinach.

4) Niewycofywanie zleceń płatniczych przed zamknięciem sesji rozliczeniowej

Część nieautoryzowanych transakcji płatniczych została wykonana przez system płatności Elixir na rachunek w tym samym banku. Zgodnie z *Regulaminem Systemu Elixir* dopiero z chwilą zamknięcia wejścia na dany przebieg rozliczeniowy nie można wycofać z rozliczeń zleceń płatniczych (stają się nieodwołalne). Tymczasem banki, mimo że wiedząc o nieautoryzowanych transakcjach płatniczych, nie wycofują zleceń płatniczych przed zamknięciem wejścia na dany etap rozliczeniowy.

5) Powoływanie się na rażące niedbalstwo klienta

Banki powoływały się na naruszenie obowiązków klienta stanowiące rażące niedbalstwo w sprawach, w których według prawa nie mogły się na nie powołać.

[73] Opinia Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego z dnia 21 czerwca 2019 r. - https://www.eba.europa.eu/publications-and-media/press-releases/eba-publishes-opinion-elements-strong-customer-authentication.

Obowiązkiem banku jest zapewnienie silnego uwierzytelnienia i stałej dostępności infolinii. Zgodnie z przepisami[74] jeśli bank ich nie zapewnił, nawet rażące niedbalstwo klienta[75] nie może być powodem odmowy zwrotu środków.

Lawinowo rośnie liczba skarg do Rzecznikowi na to, jak banki dochodzą roszczeń z umów kredytów, których klienci – jak twierdzą - nie zawarli świadomie, lecz na skutek działań cyberprzestępców. Cyberprzestępcy zaś posługują się socjotechniką i metodami hakerskimi. Dlatego na stronie internetowej Rzecznika Finansowego opublikowano poradnik w sprawie „kredytów na klik" i nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Przeprowadzono także webinarium *Nieautoryzowane transakcje – co zrobić, by odzyskać utracone pieniądze,* a 7 grudnia 2023 r zorganizowano spotkanie dla klientów korzystających z usług finansowych, miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów i innych osób zainteresowanych tym tematem.



Bezpieczny kredyt 2 %

We wnioskach kierowanych do Rzecznika Finansowego klienci wskazywali, że podmioty rynku finansowego odmawiały przyznania Bezpiecznego Kredytu 2% ze względu na braki formalne. Czasem powoływały się na własne regulacje (objęte tajemnicą), a czasem w ogóle nie uzasadniały decyzji. Klienci zgłaszali także, że zbyt długi czas oczekiwania na podjęcie przez bank decyzji kredytowej i uzyskanie informacji trwa zbyt długo i że dochodzi do nieprawidłowości przy badaniu zdolności kredytowej klientów ubiegających się o taki kredyt.

W mailach klienci prosili o porady i pytali, m.in., o:

- krąg osób uprawnionych, które mogą skorzystać z Bezpiecznego Kredytu 2%;
- zagadnienia związane z dziedziczeniem oraz darowizną - jaki mają wpływ na możliwość skorzystania z Bezpiecznego Kredytu 2% (w różnych konfiguracjach, tj. wskazywali części ułamkowe prawa własności nabytego przez dwoje małżonków lub przez jednego z nich);

[74] Art. 46 ust 4a i 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
[75] Art. 46 ust 4a i 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

- zagadnienia związane z definicją gospodarstwa domowego na potrzeby Bezpiecznego Kredytu 2% - klientów interesowało, czy ich stan cywilny lub to, że są w związku nieformalnym, wpływa na możliwość skorzystania z takiego kredytu, a jeśli tak, to w jakim zakresie; jakie są ograniczenia i warunki z tym związane;
- jaki wpływ ma wcześniej zaciągnięty kredyt hipoteczny na możliwość skorzystania z Bezpiecznego Kredytu 2%;
- zagadnienia związane z utratą prawa do dopłat – jakie dokładnie okoliczności mogą doprowadzić do ich utraty;
- jak nadpłacać Bezpieczny Kredyt 2%, aby nie utracić prawa do dopłat.



Ujawnienia dotyczące produktów ESG

W 2023 r. przeprowadzono analizę dotycząca dostępnych publicznie ujawnień odnośnie do cech zrównoważonego rozwoju (dalej: ESG) w wybranych produktach finansowych oferowanych przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych. Rozporządzenie SFDR[76] i akty delegowane do niego wprowadziły obowiązki m. in. ujawniania cech produktów finansowych z punktu widzenia zrównoważonego rozwoju. Analiza wskazuje, że ani forma, w jakiej firmy przekazują informacje o zrównoważonym rozwoju, ani ich treść nie ułatwiają konsumentom zrozumienia cech produktów ani podjęcia świadomej decyzji o wyborze konkretnego produktu finansowego. Zastrzeżenia można mieć nie tylko do praktyki, ale i do samych przepisów, które nie działają tak, jak powinny.

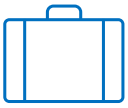
[76] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z dnia 27 listopada 2019 r. w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (ang. *Sustainable Finance Disclosures Regulation* – SFDR).



Klauzule awaryjne

W 2023 r. Rzecznik Finansowy zbadał, czy banki wykonują obowiązki dotyczące tzw. klauzul awaryjnych[77]. Podmioty, które stosują wskaźnik referencyjny (np. LIBOR, WIBOR itp.), mają obowiązek sporządzać i zachować rzetelne plany działania, gdyby doszło do istotnych zmian wskaźnika referencyjnego lub gdyby w ogóle wskaźnik przestał być opracowywany. Muszą też uwzględniać je w umowach z klientami (tzw. klauzule awaryjne). Zaobserwowano praktyki, które mogą być niezgodne z prawem. Nieprawidłowości dotyczyły procesu proponowania klientom zawarcia aneksów regulujących kwestię „klauzul awaryjnych".

Rzecznik zaobserwował praktykę polegającą na tym, że klientom, którzy prosili bank o aneksowanie umowy (z jakiegokolwiek powodu), włączano do niego „klauzule awaryjne", o które klient wcale nie prosił. Banki uzależniały zawarcie aneksu od ich akceptacji. Zdarzało się, że zawarcie aneksu proponowano klientom, którzy przyszli do oddziału w zupełnie innym celu. Zaskoczeni klienci nie mieli czasu, by w pełni analizować skutki takiego aneksu. Niekiedy stosowano praktykę agresywnej komunikacji z klientami. Podmioty rynku finansowego wprowadzały klientów w błąd, przesyłając im wiadomości, które mogły wywołać przeświadczenie, że zawarcie aneksu regulującego kwestię klauzul awaryjnych jest obowiązkowe.



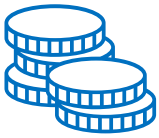
Wakacje kredytowe i nieprawidłowe rozpatrywanie reklamacji

W związku z licznymi skargami na dwa banki, jakie wpływały do biura, przeanalizowano ich praktyki i zidentyfikowano nieprawidłowości, które dotyczyły:

- niewłaściwej realizacji ustawy o wakacjach kredytowych (zawieszenia spłaty kredytu, przedłużenia okresu kredytowania oraz naliczania raty po okresie korzystania z wakacji kredytowych);

[77] Wynikających z art. 28 ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie indeksów stosowanych jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych lub do pomiaru wyników funduszy inwestycyjnych i zmieniające dyrektywy 2008/48/WE i 2014/17/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 596/2014 (tzw. Rozporządzenie BMR).

- nierozpatrywania reklamacji klientów w ustawowym terminie;
- niewywiązywania się z obowiązku zwrotu pieniędzy ukradzionych wskutek nieautoryzowanych transakcji (wbrew przepisom ustawy o usługach płatniczych).



Wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu

Rzecznik Finansowy dostrzega na rynku praktykę obchodzenia przepisów o maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu. Klientom, którzy zawierali umowy kredytu konsumenckiego, oferowano usługi dodatkowe: pakiety medyczne, naukę języków obcych, umowy ubezpieczenia czy usługi prawne, które w żaden sposób nie są dopasowane do ich potrzeb. Skorzystanie z określonej oferty pożyczki (lub też jej prolongata) było faktycznie możliwe dopiero po skorzystaniu z umowy dodatkowej.

5

Szczegółowe dane dotyczące Departamentu Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego



5. Szczegółowe dane dotyczące Departamentu Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

5.1 Wnioski o podjęcie interwencji przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

W 2023 r. do Biura Rzecznika Finansowego wpłynęło 9 306 wniosków o podjęcie interwencji wobec podmiotów rynku **ubezpieczeniowego i emerytalnego**. Ponadto, w 2023 r. Rzecznik kontynuował działania w zakresie 4 505 spraw pozostałych do rozpatrzenia z lat ubiegłych.

Zdecydowana większość wniosków, które wpłynęły w 2023 r. (99,7%, 9 281 wniosków) dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń gospodarczych. Na wstępie warto przypomnieć, że zgodnie z przepisami prawa regulującymi wykonywanie działalności ubezpieczeniowej[78], zakłady ubezpieczeń dzielą się według rodzajów ryzyka na dwa działy:

- Dział I – Ubezpieczenia na Życie, oraz
- Dział II - Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe.

W 2023 r. odnotowano łącznie 7 084 (76,1%) wniosków o podjęcie interwencji z zakresu problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (Dział II) oraz łącznie 2 098 (22,5%) wniosków w zakresie ubezpieczeń na życie (Dział I). Ponadto odnotowano 48 spraw, w których klienci zwracali się o podjęcie interwencji względem pośredników ubezpieczeniowych (0,5%).

W 51 sprawach (0,6%) wnioskodawcy nie wskazali podmiotu rynku finansowego oraz rodzaju umowy ubezpieczenia, w ramach którego dochodzili roszczeń. Ponadto, w okresie sprawozdawczym odnotowano 25 wniosków (0,3%) zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki zabezpieczenia emerytalnego.

W 2023 r. wnioski napływały zarówno bezpośrednio od wnioskodawców – 7 895 (84,9%), jak też za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów – 1 411

[78] Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

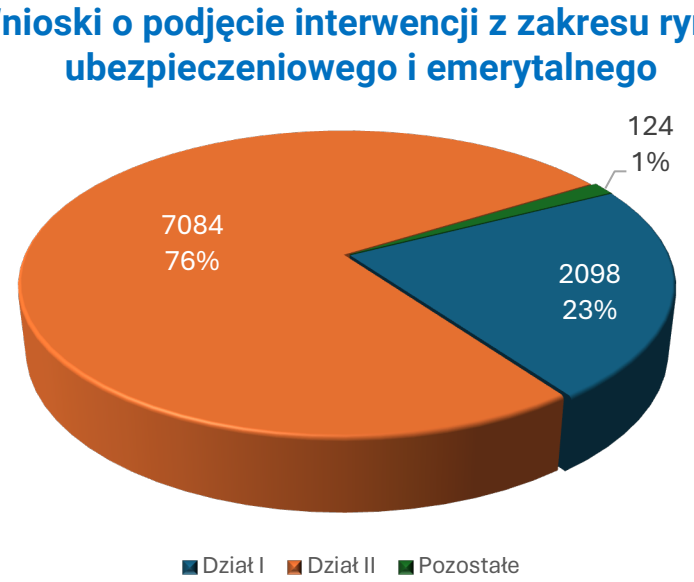
wniosków (15,1%). Szczegółowa tabela przedstawiająca źródło wpływu wniosków znajduje się w Załączniku nr 4 do sprawozdania.

Większość wniosków z zakresu ubezpieczeń miała związek z ubezpieczeniami dotyczącymi Działu II (76,1% wniosków). Ubezpieczeń na życie i ubezpieczeń z nimi związanych (dział I) dotyczyło jedynie 22,5% wniosków.

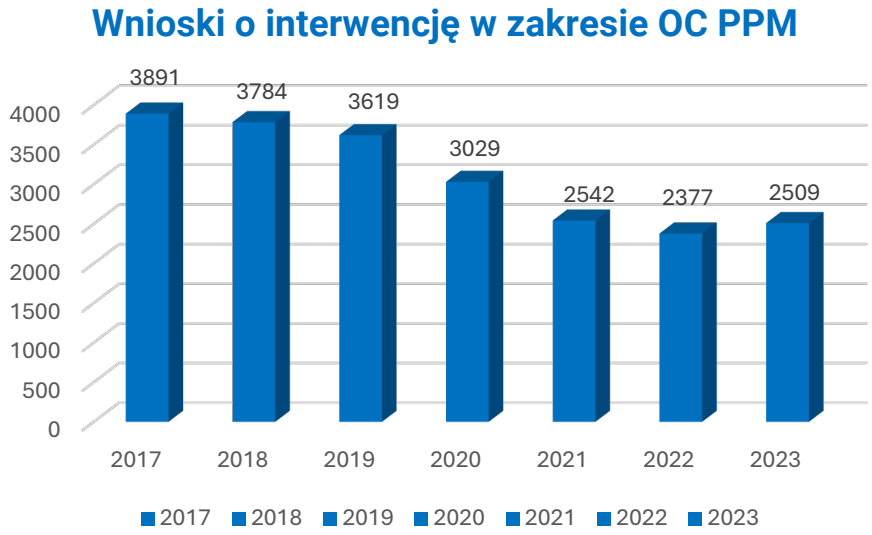
Tabela 13: Liczba wniosków o podjęcie interwencji w zakresie rynku: ubezpieczeniowego i emerytalnego w 2023 r.

Wnioski	Liczba	Procent
Ogółem	**9 306**	**100%**
Rynek ubezpieczeniowy, w tym:	9 281	99,7%
Dział I – Ubezpieczenia na życie	2 098	22,5%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	7 084	76,1%
Pośrednicy ubezpieczeniowi	48	0,5%
Brak danych	51	0,6%
Rynek emerytalny	25	0,3%

Liczba wniosków o podjęcie interwencji w sprawach z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego ogółem w 2023 r. była o ok 5% większa niż w roku poprzednim i kształtowała się na podobnym poziomie co w roku 2021.



Najliczniejsza grupa wniosków – zarówno Działu II jak i ogółem w kwestiach ubezpieczeniowych i emerytalnych odnosiła się do szeroko pojętej problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 3 363 wniosków (36,2%). Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC PPM) i ubezpieczenie Auto – Casco (AC) stanowią od wielu lat najczęstszy przedmiot wniosków o porady telefoniczne i mailowe, jak również najliczniejszą grupę wniosków podjęcie tzw. interwencji w sprawach ubezpieczeniowych. Wynika to po części z faktu, że ubezpieczenia te są jednym z najbardziej powszechnych rodzajów ubezpieczeń w Polsce. Nie może więc dziwić, że w 2023 r. najwięcej wystąpień o podjęcie interwencji przez Rzecznika w sprawach ubezpieczeniowych odnotowano w obszarze obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC PPM) – 2 509 wniosków (27,0%). Liczba wniosków z tego zakresu systematycznie spadała od roku 2017, z wartości 3 891 do wartości 2 377 wniosków w roku 2022. W roku 2023 nastąpił jednak ponowny (5,55%) wzrost ich ilości względem roku poprzedniego.



Wnioskodawcy w zakresie tej grupy ubezpieczeń skarżyli się przede wszystkim na: całkowitą lub częściową odmowę uznania roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie, odmowę uznania roszczenia w części, głównie z uwagi na powoływanie się w stanowiskach ubezpieczycieli na rabaty jakie zakład mógłby uzyskać kierując pojazd do naprawy w sieciach z nim współpracujących (warsztatach partnerskich) w stosunku do warsztatu wybranego przez klienta. Klienci skarżyli się także na sposób

prowadzenia postępowań likwidacyjnych, w tym ich opieszałe prowadzenie, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń.

Wnioski dotyczące spraw z ubezpieczenia OC PPM zawierały także zastrzeżenia klientów dotyczące ustalenia odszkodowania w oparciu o zakwalifikowanie szkody jako całkowitej, w związku z zaniżeniem wartości pojazdu w stanie sprzed szkody przy jednoczesnym zawyżeniu kosztów naprawy, a także zawyżeniu wartości wraku(pozostałości). Podobnie jak w poprzednich latach, zgłaszane problemy dotyczyły również m.in. zaniżania odszkodowania z tytułu najmu pojazdu zastępczego, nieuwzględniania w kwocie wypłacanych odszkodowań utraty wartości handlowej pojazdu, kosztów związanych z holowaniem i parkowaniem pojazdu, prawa osoby poszkodowanej do decydowania o wyborze określonej jakości części zamiennych do naprawy pojazdu, czy wreszcie zasadności stosowania przez ubezpieczycieli na potrzeby ustalenia odszkodowania amortyzacji części i innych materiałów, a także zaniżania wartości stawek za roboczogodziny.

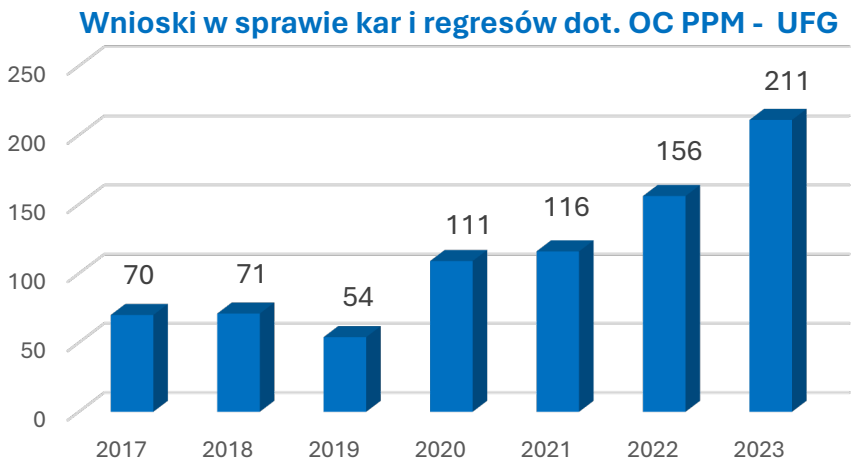
W obszarze szkód na osobie, do najczęściej pojawiających się problemów związanych z dochodzeniem roszczeń w ramach obowiązkowego ubezpieczenia OC sprawcy szkody, należy zaliczyć te dotyczące zaniżania przyznawanych w drodze uznania świadczeń oraz pomijania czynników wpływających na adekwatne (zgodne z wytycznymi płynącymi z judykatury) miarkowanie wysokości zadośćuczynienia za doznaną krzywdę.

W obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych zauważalną grupę stanowiły wnioski odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 437 wniosków (4,7%). Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania oraz właściwej, z poszanowaniem interesów klienta, interpretacji ogólnych warunków ubezpieczenia dotyczących zakresu odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela.

Kolejną pozycję w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajęły wnioski dotyczące działalności Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (dalej: UFG) – łącznie 220 wniosków (2,3%). 211 wniosków (2,2%) dotyczyło nakładania opłat na klientów tytułem niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC PPM oraz roszczeń regresowych Funduszu. W takich przypadkach Rzecznik Finansowy nie

ma ustawowych kompetencji do prowadzenia czynności interwencyjnych. Osoba, na którą Fundusz nałożył opłatę za niedopełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego lub względem której dochodzi regresu wypłaconego świadczenia nie jest „klientem podmiotu rynku finansowego" w rozumieniu definicji zawartej w art. 2 pkt 1) ustawy o Rzeczniku Finansowym. Oznacza to, że sprawa tego rodzaju jest poza zakresem ustawowych kompetencji Rzecznika Finansowego. Niemniej tam, gdzie było to możliwe, Rzecznik starał się czynić ustalenia w zakładach ubezpieczeń, co do okoliczności spełnienia obowiązku zawarcia umowy celem umorzenia naliczonej opłaty. Natomiast przyczyną 9 wniosków związanych z działalnością UFG (0,1%) była odmowa uznania w całości lub w części zgłaszanych roszczeń odszkodowawczych.

Warto wskazać, że liczba wniosków związanych z działalnością UFG w sprawach dotyczących nakładanych kar i roszczeń regresowych Funduszu systematycznie rośnie.



W badanym okresie sprawozdawczym odnotowano 79 wniosków (0,8%) dotyczących roszczeń regresowych (tj. zwrotnych wobec sprawcy) w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych. Najliczniejsza grupa spraw dotyczyła sytuacji, w których kierującemu pojazdem stawiano zarzut zbiegnięcia z miejsca zdarzenia.

Pozostałe wnioski w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń assistance – 59 wniosków (0,6%), NNW kierowcy i pasażerów – 30 wniosków (0,4%), ubezpieczeń szyb samochodowych – 8 wniosków, ubezpieczenia kosztów usunięcia

awarii elementów pojazdu – 8 wniosków, ubezpieczeń Zielonej Karty – 7 wniosków oraz ubezpieczenia na wypadek straty finansowej GAP – 6 wniosków.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym drugą grupę pod względem liczby wniosków o podjęcie interwencji ogółem stanowiły sprawy dotyczące ubezpieczeń Działu I – 2 098 wniosków (22,5%). Najliczniejsza grupa wniosków z tego zakresu odnosiła się do ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 1 541 wniosków (16,5%). Kolejne miejsca zajmowały wnioski dotyczące umów ubezpieczenia na życie – 369 wniosków (3,9%), umów ubezpieczenia na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – 159 wniosków (1,7%) oraz ubezpieczeń rentowych, posagowych, zaopatrzenia dzieci – łącznie 13 wniosków. Ponadto 16 wniosków (0,2%) dotyczyło ubezpieczeń zawartych przed 1989 rokiem (tzw. „stary portfel"). Najczęściej podnoszone problemy w grupie ubezpieczeń na życie dotyczyły odmowy uznania odpowiedzialności (m.in. z uwagi na pozostawanie zdarzenia poza zakresem odpowiedzialności lub też na skutek zaistnienia okoliczności wyłączających odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń), wysokości świadczenia – w tym mieściły się zarówno zarzuty dotyczące zaniżenia procentowego uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia, opłat związanych z obsługą umowy ubezpieczenia oraz jej rozwiązaniem przed terminem, na jaki została zawarta, czy wreszcie opieszałości w prowadzonym postępowaniu likwidacyjnym.

Kolejną, wyróżniającą się pod względem liczby wniosków grupę spraw w przedstawianym okresie sprawozdawczym stanowiły sprawy odnoszące się do problematyki ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej (zarówno dobrowolnych jak i pozostałych obowiązkowych, tj. z wyłączeniem OC PPM i OC rolników). W tym obszarze wpłynęło 1 366 wniosków (14,7%). W tej grupie spraw odnotowano 489 wniosków (5,3%) dotyczących OC z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, 324 wniosków (3,4%) dotyczących OC zarządcy drogi, 210 wniosków (2,3%) odnoszące się do OC zarządcy nieruchomości, 176 wniosków (1,9%) dotyczących OC w życiu prywatnym, 89 wniosków (1,0%) dotyczących OC z tytułu wykonywanego zawodu, 65 wniosków (0,7%) w zakresie OC podmiotu leczniczego oraz 13 wniosków dotyczący roszczeń z OC przewoźnika w ruchu krajowym i międzynarodowym. W tej grupie spraw najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły odmowy wypłaty odszkodowania i ustalania

odszkodowania w wysokości nieadekwatnej do rozmiaru szkody, a także kwestii związanych z interpretacją zakresu odpowiedzialności i będącą tego konsekwencją odmową uznania odpowiedzialności gwarancyjnej przez podmiot rynku finansowego.

Wśród wniosków otrzymanych w 2023 r. 863 (9,3%) stanowiły wnioski dotyczące ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych. Ubezpieczenia mienia osób prywatnych dotyczyły – 774 wnioski (8,4%), ubezpieczenia mienia przedsiębiorców – 59 wniosków (0,6%), ubezpieczenia assistance – 19 wniosków (0,2%) oraz Cargo – ubezpieczenia towarów w transporcie – 11 wniosków (0,1%). Wzorem lat ubiegłych, najczęściej wnioski klientów odnosiły się do szkód wywołanych zalaniem, pożarem i kradzieżą. Podnoszone zarzuty dotyczyły przede wszystkim nieprawidłowości w ustalaniu wysokości szkody, a także kwestii związanych z interpretacją zakresu odpowiedzialności i będącą tego konsekwencją, odmową uznania odpowiedzialności przez podmiot rynku finansowego.

W 2023 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 330 wniosków (3,5%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych, w tym: ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 144 wnioski (1,5%), ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 70 wniosków (0,7%), ubezpieczenia NNW – 49 wniosków (0,5%), ubezpieczenia bagażu – 45 wniosków (0,5%), ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu – 15 wniosków (0,2%), ubezpieczenia assistance – 7 wniosków (0,1%).

Problematyka wniosków w tej grupie spraw najczęściej odnosiła się do rezygnacji z podróży. Zgłaszano również zarzuty dotyczące m.in. odmowy przyznania odszkodowania lub świadczenia z powodu ustalenia przez zakład ubezpieczeń, że zdarzenie pozostawało poza zakresem ochrony ubezpieczeniowej, wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia (wynikającego przede wszystkim ze zbyt niskiej sumy ubezpieczenia), a także opieszałości w prowadzonym postępowaniu likwidacyjnym.

W okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 319 wnioski (3,4%) odnoszące się do ubezpieczeń następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). W tym obszarze 103 wnioski (1,1%) dotyczyły ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. Analogicznie jak w latach ubiegłych, najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły odmowy przyznania świadczenia z powodu braku wystąpienia, w ocenie podmiotu rynku finansowego,

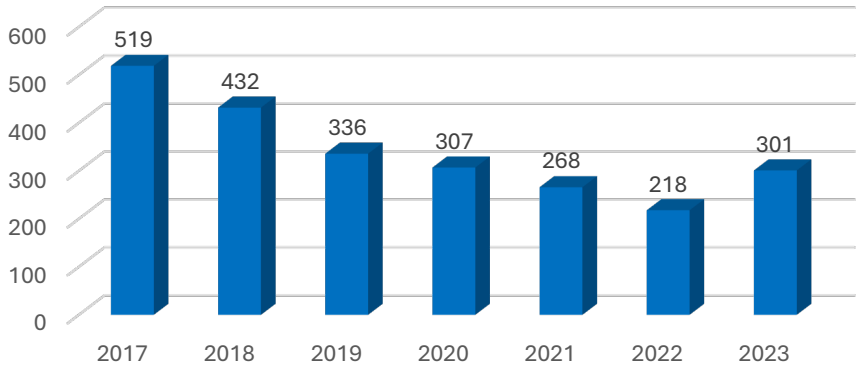
przesłanki nieszczęśliwego wypadku tudzież jego trwałego następstwa, a także zaniżenia procentowego stopnia trwałego uszczerbku na zdrowiu oraz zaniżenia samego świadczenia.

W 2023 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 301 wniosków (3,2%) dotyczących ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, aparaty fotograficzne oraz inne urządzenia). Wniosków tych było o 38% więcej niż w roku ubiegłym (2022 r. – 218 wniosków).

Warto wskazać, że w zakresie wniosków dotyczących sprzętu elektronicznego dominują wnioski o interwencję związane z działalnością zagranicznych zakładów ubezpieczeń, przy czym zdecydowana większość z nich ma związek z działalnością zagranicznych zakładów ubezpieczeń działających w Polsce na zasadzie swobody świadczenia usług. Udział wniosków o interwencję związanych z działalnością zagranicznych zakładów ubezpieczeń i oddziałów w Polsce w tego typu wnioskach od kilku lat przekracza 60%.

Podobnie jak w latach ubiegłych najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły odmowy uznania roszczenia przez podmiot rynku finansowego z uwagi na brak wystąpienia okoliczności objętych ochroną ubezpieczeniową, w szczególności, gdy zdarzenie nie spełniało definicji nieszczęśliwego wypadku zawartej w ogólnych warunkach ubezpieczenia.

Wnioski o interwencję w sprawach dotyczących ubezpieczeń sprzętu elektronicznego, AGD i RTV



W okresie sprawozdawczym odnotowano 223 wnioski (2,5%) odnoszące się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Najliczniejsza grupa spraw z tego zakresu dotyczyła umów obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 114 wniosków (1,2%). W obszarze ubezpieczeń rolnych odnotowano również wnioski odnoszące się do ubezpieczeń upraw – 52 wnioski (0,6%), obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 31 wniosków (0,4%), ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych – 15 wniosków (0,2%) ubezpieczenia maszyn rolniczych – 9 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych – 2 wnioski.

Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem podmiotów rynku finansowego w grupie wniosków z zakresu ubezpieczeń rolnych dotyczyły zaniżenia ustalonego odszkodowania, odmowy uznania odpowiedzialności oraz roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie, a także opieszale prowadzonego postępowania likwidacyjnego, co skutkowało nieterminowym zaspokojeniem roszczeń.

Pozostałe grupy wniosków odnoszących się do problematyki rynku ubezpieczeniowego nie przekroczyły 1% ogółu spraw kierowanych do Rzecznika Finansowego w badanym okresie.

W okresie sprawozdawczym do Rzecznika Finansowego wpłynęło 25 spraw zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu rynku emerytalnego. W tej grupie spraw najwięcej wniosków (17) dotyczyło wątpliwości związanych z gromadzeniem środków w otwartych funduszach emerytalnych. Sprawy te dotyczyły podziału środków po śmierci członków otwartych funduszy emerytalnych. Należy podkreślić, że w mniejszym stopniu zgłaszano zastrzeżenia na otwarte fundusze emerytalne, w większym natomiast zasięgano informacji co do zasad podziału środków zgromadzonych w otwartym funduszu emerytalnym w razie śmierci członka funduszu. W przypadkach, w których Rzecznik skierował interwencję nie stwierdzono jednak nieprawidłowości w samym postępowaniu funduszu.

Wnioski o interwencję dotyczące indywidualnych kont emerytalnych oraz indywidualnych kont zabezpieczenia emerytalnego dotyczyły wątpliwości związanych z terminem wypłaty transferowej oraz terminu i wysokości wpłaty składki. W 2023 r.

pewną nowość stanowiły skargi na pracownicze plany kapitałowe. Spory w tym zakresie dotyczyły trybu nabycia członkostwa w planie oraz możliwości wypłaty tych środków.

Szczegółowe informacje odnośnie do tematyki wniosków z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego wskazano w tabeli poniżej.

Tabela 14: Tematyka wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Tematyka	Liczba	Procent
1. Ogółem	**9 306**	100%
2. Rynek ubezpieczeniowy, w tym	**9 281**	99,73%
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie, w tym:	**2 098**	22,54%
Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	1 541	16,56%
Ubezpieczenia na życie	369	3,97%
Ubezpieczenia na życie z UFK	159	1,71%
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	16	0,17%
Ubezpieczenia rentowe	7	0,08%
Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	6	0,06%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe, w tym:	**7 084**	76,12%
Ubezpieczenia komunikacyjne:	**3 363**	**36,14%**
OC PPM	2 509	26,96%
AC	437	4,70%
UFG (kary i regres)	211	2,27%
Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	79	0,85%
Assistance	59	0,63%
Pozostałe	38	0,41%
NNW kierowcy i pasażerów	30	0,32%
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	**1 366**	**14,68%**
OC przedsiębiorcy	489	5,25%
OC zarządcy drogi	324	3,48%
OC zarządcy nieruchomości	210	2,26%
OC w życiu prywatnym	176	1,89%
OC wykonywanego zawodu	89	0,96%
OC podmiotu leczniczego	65	0,70%
OC przewoźnika	13	0,14%
Ubezpieczenia mienia:	**863**	**9,27%**
Ubezpieczenia mienia osób fizycznych	774	8,32%
Ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw	59	0,63%
Assistance	19	0,20%
Ubezpieczenia turystyczne:	**330**	**3,55%**
Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	144	1,55%
Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	70	0,75%
Ubezpieczenia NNW	49	0,53%

Ubezpieczenia bagażu	45	0,48%
Ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu	15	0,16%
Assistance	7	0,08%
Ubezpieczenia NNW:	**319**	**3,43%**
Ubezpieczenia NNW	216	2,32%
Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	103	1,11%
Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (sprzęt RTV, urządzenia AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, tablety oraz inne urządzenia)	**301**	**3,23%**
Ubezpieczenia rolne:	**223**	**2,40%**
Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	114	1,23%
Ubezpieczenia upraw	52	0,56%
OC rolników	31	0,33%
Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych	15	0,16%
Ubezpieczenia maszyn rolniczych	9	0,10%
Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych	2	0,02%
Ubezpieczenia kredytu i innych produktów bankowych:	**27**	**0,29%**
Ubezpieczenia kredytu	24	0,26%
Ubezpieczenia kart płatniczych i kont osobistych	3	0,03%
Regresy (dot. pozostałych szkód)	**21**	**0,23%**
Ubezpieczenia zdrowotne	**13**	**0,14%**
Cargo – ubezpieczenia towarów w transporcie	**11**	**0,12%**
Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie domowym	**9**	**0,10%**
Działalność pośredników ubezpieczeniowych	**48**	**0,52%**
Inne, w tym brak sprecyzowanej tematyki	**249**	**2,68%**
Brak danych	**51**	**0,55%**
3. Rynek emerytalny, w tym:	**25**	0,27%
Członkostwo w OFE	17	0,18%
Oszczędzanie w IKZE	4	0,04%
Oszczędzanie w IKE	2	0,02%
Uczestniczenie w PPK	2	0,02%

W okresie sprawozdawczym w odniesieniu do wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego zdecydowanie dominowały zarzuty zawarte w poniższych grupach problemów:

- odmowa uznania roszczenia – 4 492 wnioski (48,3%);
- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia (częściowa odmowa uznania roszczenia) – 2 865 wniosków (30,8%);
- sposób kształtowania taryf składek oraz zawartych w nich systemów zniżek i zwyżek, wezwania do zapłaty składek – 476 wniosków (5,1%);

- opieszałe prowadzenie postępowań likwidacyjnych, co powodowało nieterminowe zaspokajania roszczeń – 394 wnioski (4,3%).

Szczegółowe dane dotyczące zarzutów zawartych we wnioskach kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. zawiera poniższa tabela.

Tabela 15: Zarzuty zawarte we wnioskach o interwencje z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Zarzuty	Liczba	Procent
Ogółem	**9 306**	**100%**
Rynek ubezpieczeniowy, w tym:	**9 281**	**99,7%**
Oddalenie roszczenia	4 492	48,3%
Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia	2 865	30,8%
Składki	476	5,1%
Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym	394	4,3%
Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych	311	3,3%
Procedury stosowane przez Zakład Ubezpieczeń	210	2,3%
Wykup polisy	92	1,1%
Utrudnienia wglądu w akta szkodowe	60	0,6%
Odmowa kontynuacji ubezpieczenia	19	0,2%
Nieprawidłowe zarządzanie polisą	8	0,1%
Nieskuteczne zawarcie umowy ubezpieczenia	3	0,0%
Opieszałość w przekazywaniu akt do UFG	3	0,0%
Opieszałość w przekazywaniu akt z Zakładu Ubezpieczeń do Zakładu Ubezpieczeń	2	0,0%
Zmiana OWU w trakcie trwania umowy	1	0,0%
Zmiana sumy ubezpieczenia	1	0,0%
Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia	1	0,0%
Inne przyczyny wniosku	264	2,8%
Brak wyraźnej przyczyny wniosku	79	0,8%
Rynek emerytalny, w tym:	**25**	**0,3%**

Podział środków po śmierci	11	0,13%
Składki	3	0,03%
Zasady wypłaty	3	0,03%
Dziedziczenie	2	0,03%
Opłaty	2	0,03%
Wypłata transferowa	2	0,03%
Przekroczenie limitu	1	0,01%
Odmowa wypłaty	1	0,01%

Rzecznik Finansowy w 2023 r. podjął czynności interwencyjne w 6 162 sprawach (66,2% ogólnej liczby wniosków, które wpłynęły w roku sprawozdawczym). W przypadku 2 392 wniosków (25,7%) Rzecznik po szczegółowej analizie, zmuszony był odmówić podjęcia interwencji. Główną przyczyną braku podjęcia interwencji było ustalenie, po szczegółowej weryfikacji wniosku, że klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego – 1 140 wniosków (12,2%) – co wyklucza podjęcie czynności przez Rzecznika do czasu wyczerpania tego trybu - lub, że wnioskodawca nie był klientem podmiotu rynku finansowego – 350 wniosków (3,8%) co wyklucza w ogóle możliwość podjęcia interwencji Rzecznika. Rzecznik nie podejmował interwencji także w sprawach, w których klienci zwracali się jedynie o udzielenie wyjaśnień oraz gdy nie stwierdzono naruszenia praw bądź interesów osób, które Rzecznik reprezentuje (151 wniosków, 1,6%), oraz gdy pisma były kierowane do wiadomości Rzecznika (obok docelowego adresata) i z kontekstu pisma nie wynikało, że klient domaga się również podjęcia przez niego interwencji (213 wniosków, 2,3%). W pozostałych przypadkach przyczyną braku podjęcia czynności było wycofanie wniosku przez klienta lub nieuzupełnienie braków wniosku w sposób pozwalający na analizę sprawy i podjęcie dalszych działań.

W okresie sprawozdawczym 752 sprawy (8,1%) pozostawały na etapie obsługi w zakresie czynności kancelaryjnych, analizy formalnej oraz merytorycznej pod kątem ustalenia kierunku dalszego procedowania sprawy. Szczegółowe dane zawiera poniższa tabela.

Tabela 16: Sposób rozpatrzenia wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Sposób rozpatrzenia	Liczba	Procent
Ogółem	**9 306**	**100%**
Podjęcie interwencji	6 162	66,2%
Niepodjęcie interwencji	2 392	25,7%
- udzielenie wyjaśnień, o które zwracał się wnioskodawca lub gdy stwierdzono brak przesłanek formalno-prawnych do interwencji Rzecznika,	151	1,6%
- przesłanie skargi do wiadomości Rzecznika Finansowego bez wyraźnej prośby o interwencję,	213	2,3%
- niekompletność dokumentacji,	461	5,0%
- wycofanie wniosku,	77	0,8%
- klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego,	1 140	12,2%
- wnioskodawca nie jest klientem podmiotu rynku finansowego.	350	3,8%
Analiza – wnioski oczekujące na analizę eksperta	752	8,1%

W 2023 r. zakończono 4 309 (46%) postępowań z wniosków klientów podmiotu rynku finansowego, które wpłynęły do Rzecznika Finansowego w roku sprawozdawczym. W 1 158 przypadkach podmiot rynku finansowego zmienił swoje stanowisko w całości lub w części na korzyść klienta, co oznacza niemal 27% spraw zakończonych pozytywnie. Mając na uwadze brak władczych kompetencji Rzecznika Finansowego w postaci możliwości nakazania zmiany stanowiska podmiotu rynku ubezpieczeniowego, wynik ten uznać należy za znaczący sukces.

Warto wskazać, że w ciągu ostatnich 2 lat widoczna jest poprawa skuteczności wniosków Rzecznika Finansowego liczona jako liczba spraw załatwionych pozytywnie dla Interweniujących w stosunku do spraw zakończonych. W stosunku do 2021 r. o ponad 4 punkty procentowe więcej spraw jest załatwianych pozytywnie (2021 r. – 22,7% spraw zakończonych uznaniem zasadności wniosku, 2022 – 26,7% 2023 - 26,9%), co również świadczy o poprawie jakości prowadzonych przez biuro Rzecznika Finansowego postępowań interwencyjnych w sprawach ubezpieczeniowych.

Szczegółowe dane odnośnie do spraw z wniosków o interwencję zakończonych w 2023 r. zawiera poniższa tabela.

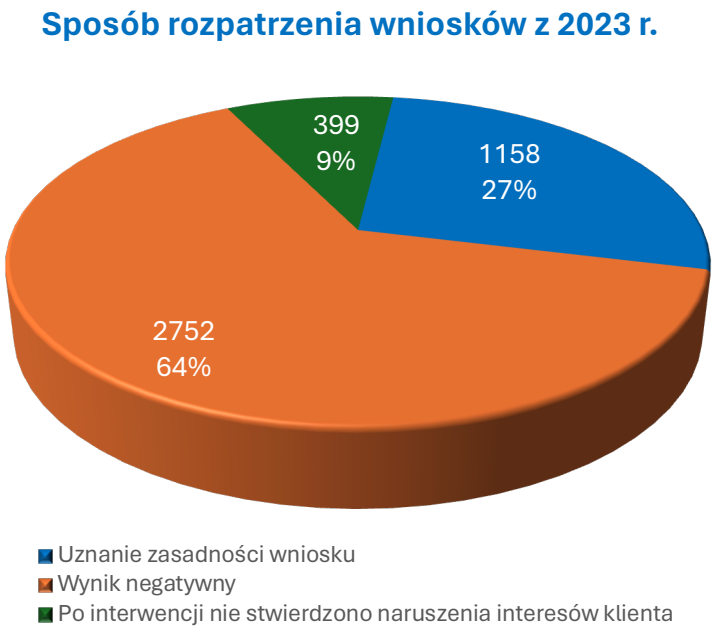


Tabela 17: Sposób rozpatrzenia wniosków o interwencje z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Sposób rozpatrzenia wniosków*	**Liczba**	**Procent**
Sprawy zakończone, w tym:	**4 309**	**100%**
Uznanie zasadności wniosku	1 158	26,9%
Odmowa uznania zasadności wniosku	2 752	63,8%
Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	399	9,3%

*1 853 wszczętych spraw z wniosku o interwencję pozostaje w toku (30,0% wszystkich spraw, w których Rzecznik Finansowy podjął czynności interwencyjne).

Zdecydowana większość wniosków dotyczących ubezpieczeń na życie (Dział I, 2 098 wniosków) odnosiła się do działalności krajowych zakładów ubezpieczeń (2 078 wniosków). 16 spraw związanych było z działalnością oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce, a w 4 przypadkach sprawy odnosiły się do funkcjonowania zagranicznych podmiotów działających w innej formie niż Oddział.

Szczegółowe dane dotyczące rozkładu liczby wniosków na poszczególne zakłady ubezpieczeń (krajowe oraz zagraniczne, w tym oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń) zawarte zostały w niżej ujętych tabelach.

Tabela 18: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.).

Podmioty rynku ubezpieczeniowego dział I[b]	**Liczba wniosków**	**Procent ogólnej liczby wniosków dział I**	**Udział Zakładów Ubezpieczeń w rynku Działu I w procentach (stan na 30.09.2023 r.)[a]**
Ogółem	**2 078**	**100%**	**100%**
PZU ŻYCIE S.A.	1 247	60%	40,1%
GENERALI ŻYCIE T.U. S.A.	150	7,2%	4,2%
UNIQA TU na ŻYCIE S.A.	126	6,1%	4%
TU ALLIANZ ŻYCIE POLSKA S.A.	102	4,9%	11,2%
TUnŻ WARTA S.A.	85	4,1%	5,9%
COMPENSA TU na ŻYCIE S.A. VIG	77	3,7%	5,8%
NATIONALE-NEDERLANDEN TUnŻ S.A.	74	3,6%	9,9%
OPEN LIFE TU ŻYCIE S.A.	51	2,5%	0,6%
VIENNA LIFE TU na ŻYCIE S.A. VIG	36	1,7%	1,6%
TU na ŻYCIE EUROPA S.A.	25	1,2%	1,6%
STUnŻ ERGO HESTIA S.A.	23	1,1%	2,5%
PKO ŻYCIE TU S.A.	13	0,6%	2,3%
UNUM ŻYCIE TUiR S.A.	13	0,6%	2,2%
POCZTOWE TUnŻ S.A.	12	0,6%	0,3%
SIGNAL IDUNA ŻYCIE POLSKA TU S.A.	12	0,6%	0,2%
SANTANDER ALLIANZ TU na ŻYCIE S.A.	11	0,5%	2 %
CA ŻYCIE TU S.A.	7	0,3%	2,1%
AEGON TU na ŻYCIE S.A.	6	0,3%	1,7%
TUnŻ CARDIF POLSKA S.A.	4	0,2%	1,2%
SALTUS TU ŻYCIE S.A.	4	0,2%	0,2%
TU INTER-ŻYCIE POLSKA S.A.	0	0%	0,086
POLSKI GAZ TUW na ŻYCIE	0	0%	0,102

TUW REJENT-LIFE	0	0%	0,085

[a] Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023www.knf.gov.pl.
[b] Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce.

Tabela 19: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu I.

Podmioty rynku ubezpieczeniowego - dział I	Liczba wniosków
Ogółem	**20**
Oddziały zagranicznych ZU w Polsce: • Prudential International Assurance plc SA Oddział w Polsce • SOGECAP S.A. Oddział w Polsce	**16** 7 9
Zagraniczne Zakłady Ubezpieczeń • CACI Life dac • CNP Santander Insurance Life DAC • Red Sands Insurance Company (Europe) Limited	**4** 2 1 1

W 2023 r. odnotowano łącznie 7 084 wniosków (76,1%) dotyczących nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotów rynku ubezpieczeniowego w obszarze Działu II, w tym 6 153 wniosków dotyczy działalności krajowych zakładów ubezpieczeń (86% wniosków z Działu II). Dane w o udziale procentowym wniosków odnoszących się do poszczególnych podmiotów oraz o udziale w rynku wskazane są w poniższej tabeli.

Tabela 20: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.).

Podmiot	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków Dział II	Udział ZU w rynku Działu II w procentach (stan na 30.09.2023 r.)[a]
	Ogółem	w tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
Ogółem[b]	**6 153**	**2 837**	**100%**	**100%**
PZU S.A.	1 770	871	28,8%	28,348%
STU Ergo Hestia S.A.	749	417	12,2%	15,532%
TUiR Warta S.A.	665	379	10,8%	17,077%

Uniqa TU S.A.	597	221	9,7%	6,882%
Compensa TU S.A. VIG	394	218	6,4%	4,496%
InterRiskTU S.A. VIG	280	66	4,6%	3,014%
Generali T.U. S.A.	266	87	4,3%	4,389%
Wiener TU S.A. VIG	234	107	3,8%	2,480%
LINK4 TU S.A.	229	184	3,7%	2,305%
TUiR Allianz Polska S.A.	228	97	3,7%	4,132%
TUW TUW	171	68	2,8%	1,234%
TUZ TUW	141	77	2,3%	0,776%
Agro Ubezpieczenia TUW	119	27	1,9%	0,796%
TU Europa S.A.	84	6	1,4%	0,556%
PKO TU S.A.	57	9	0.9%	1,215%
Signal Iduna Polska TU S.A.	45	0	0,7%	0,246%
TUW PZUW	41	0	0,7%	1,409%
TU Inter Polska S.A.	25	1	0,4%	0,351%
Saltus TUW	21	0	0,3%	0,420%
Nationale-Nederlanden TU S.A.	13	0	0,2%	0,234%
Santander Allianz TU S.A.	13	0	0,2%	0,235%
Credit Agricole TU S.A.	7	1	0,1%	0,147%
TUW Cuprum	3	0	<0,1%	0,190%
Polski Gaz TUW	1	1	<0,1%	0,326%

[a] Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023, www.knf.gov.pl.
[b] Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce.

Pozostałe wnioski z zakresu Działu II dotyczyły działania oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń (197 wniosków), zagranicznych zakładów ubezpieczeń (463 sprawy), Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (220 wniosków), Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (2 wnioski) oraz funkcjonowania podmiotów ustanowionych przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń jako reprezentant ds. roszczeń na terenie Polski niebędący zakładem ubezpieczeń (8 wniosków). W 41 sprawach

skarżący nie określili nazwy podmiotu rynku finansowego, wobec którego działania wnosili zastrzeżenia i podmiot taki nie był możliwy do ustalenia na podstawie załączonej dokumentacji.

Tabela 21: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu II

Podmiot:	**Liczba wniosków**	
	Ogółem	**W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych**
Suma:	**931**	**526**
Oddziały zagranicznych ZU w Polsce:	**197**	**68**
Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce	67	5
Wefox Insurance AG Oddział w Polsce	37	37
Balcia Insurance SE Oddział w Polsce	25	21
AWP P&C S.A. Oddział w Polsce	23	2
Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce	17	0
Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce	10	2
ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce	8	0
Chubb European Group SE Oddział w Polsce	6	0
Medicover Forsakrings AB S.A. Oddział w Polsce	2	0
SOGESSUR Oddział w Polsce	1	1
Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. Oddział w Polsce	1	0
Zagraniczne ZU	**463**	**222**
Euroins Insusance Group AD	143	141
Euro Insurances dac	2	2
Helvetia Global Solutions Ltd	77	0
WAKAM	57	0
AmTrust International Underwriters DAC	10	0
Pozostałe	174	79

Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)	**220**	**220**
Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (PBUK)	**2**	**2**
Reprezentanci do spraw roszczeń na terenie Polski nie będący ZU	**8**	**6**
Brak wskazania nazwy podmiotu rynku finansowego	**41**	**8**

Odnośnie do działalności zagranicznych zakładów ubezpieczeń – można zauważyć, że po okresie systematycznego spadku w latach 2018-2022, w 2023 r. liczba wniosków o interwencję w sprawach dotyczących zagranicznych zakładów ubezpieczeń znacząco wzrosła (wzrost o ok 30% w stosunku do 2022 r.). Systematycznie zwiększa się także udział wniosków o interwencję w sprawach dotyczących zagranicznych zakładów ubezpieczeń w ogólnej liczbie wniosków o interwencję. Szczególne widoczne jest to na przykładzie ubezpieczeń komunikacyjnych. W 2023 r. niemal 11% wniosków o interwencję dotyczących ubezpieczeń OC PPM miało związek z działalnością zagranicznych zakładów ubezpieczeń. Jest to wynik znacząco wyższy niż w poprzednich latach. W stosunku do lat ubiegłych, wzrósł także udział spraw związanych z zagranicznymi zakładami ubezpieczeń i ich oddziałami w Polsce we wnioskach dotyczących ubezpieczeń OC PPM i Auto-Casco liczonych łącznie. W 2023 r. było to prawie 9,5% wniosków kierowanych do Rzecznika Finansowego.

W okresie sprawozdawczym odnotowano 25 wniosków odnoszących się do działalności podmiotów rynku emerytalnego. Szczegółowe dane zawiera poniższa tabela.

Tabela 22: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością podmiotów rynku emerytalnego.

Podmioty rynku emerytalnego	**Liczba wniosków**	**Procent ogólnej liczby wniosków**
Ogółem	**25**	**100,0%**
PTE PZU S.A.	5	20,0%
UNIQA PTE S.A.	5	20,0%
PTE ALLIANZ POLSKA S.A.	4	16,0%

NATIONALE-NEDERLANDEN PTE S.A.	4	16,0%
PKO BP BANKOWY PTE S.A.	3	12,0%
GENERALI PTE S.A.	1	4,0%
AEGON PTE S.A.	1	4,0%
Brak wskazania nazwy podmiotu rynku finansowego	2	8%

5.2 Porady telefoniczne udzielone przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

W 2023 r. przeprowadzono łącznie 6 334 rozmów telefonicznych dotyczących rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego. Ubezpieczeń gospodarczych dotyczyło łącznie 5 993 rozmów (94,6%). Udzielono 470 porad z zakresu ubezpieczeń na życie (Dział I, 7,4%), 5 523 porad odnoszących się do problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych (Dział II, 87,2%) i 158 porad z zakresu rynku emerytalnego (2,5%). Ponadto, odnotowano 183 rozmowy, które dotyczyły spraw poza właściwością Rzecznika Finansowego (2,9%).

Tabela 23: Porady telefoniczne z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielone w 2023 r.

Porady telefoniczne	**Liczba**	**Procent**
Ogółem	**6 334**	**100%**
Rynek ubezpieczeniowy, w tym	**5 993**	**94,6%**
Dział I - Ubezpieczenia na życie	470	7,4%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	5 523	87,2%
Rynek emerytalny	**158**	**2,5%**
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	183	2,9%

Wzorem lat ubiegłych i podobnie jak miało to miejsce w odniesieniu do wniosków o podjęcie interwencji przez Rzecznika Finansowego, najliczniejsza grupa rozmów dotyczyła problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 3 381 (53,3%). W tym obszarze dominowały rozmowy dotyczące zagadnień związanych z obowiązkowym ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów (OC PPM) (2 927 połączeń –

46,2%). Rozmowy te dotyczyły kwestii związanych z likwidacją szkód oraz sposobem dalszego postępowania w sprawie, wysokością przyznanego odszkodowania, odmową uznania odpowiedzialności przez zakład ubezpieczeń, składek ubezpieczeniowych, opieszałości w procesie likwidacji szkody, procedur ubezpieczeniowych, podwójnego ubezpieczenia, a także interpretacji przepisów odszkodowawczych i ubezpieczeniowych.

W odniesieniu do ubezpieczenia OC PPM rozmówcy najczęściej zgłaszali uwagi dotyczące nieprawidłowości w ustalaniu kosztów i zakresu naprawy pojazdu przy szkodzie częściowej, zaniżania odszkodowania z tytułu najmu pojazdu zastępczego, czy też trudności w uzyskaniu pełnego odszkodowania wskutek likwidacji szkody w sieci naprawczej współpracującej z ubezpieczycielem czy też metodą szkody całkowitej (poprzez zaniżanie wartości pojazdu w stanie sprzed szkody, przy jednoczesnym zawyżeniu kosztów naprawy, a także zawyżeniu wartości wraku (pozostałości). Udzielane porady dotyczyły również kwestii jakości części zamiennych używanych do naprawy pojazdu, problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, uwzględniania w wartości odszkodowania dla leasingobiorców podatku VAT, amortyzacji części i innych materiałów użytych do naprawy oraz kosztów holowania i parkowania pojazdu po wypadku. W odniesieniu do szkód na osobie najczęściej w rozmowach pojawiały się zapytania dotyczące prawidłowego określenia wysokości zadośćuczynienia za doznaną krzywdę.

W obszarze porad z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych zauważalną grupę stanowiły również pytania odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 398 (6,3%). Najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania oraz oddalenia zgłoszonego przez klienta roszczenia. Rozmówcy zwracali się również z prośbą o ukierunkowanie co do dalszego prowadzenia sprawy oraz prosili o interpretację zapisów wzorców umownych tj. ogólnych warunków ubezpieczenia autocasco.

Pozostałe rozmowy w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły pomocowych ubezpieczeń assistance – 37 porad, ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 11 rozmów, ubezpieczeń Zielonej Karty – 3 porady, ubezpieczeń kosztów naprawy – 3 rozmowy oraz ubezpieczeń szyb samochodowych – 2 porady.

Istotny udział w ogólnej liczbie udzielonych porad - 693 (10,9%) - miała tematyka odnosząca się do ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż ubezpieczenie OC PPM, OC rolników i OC w turystyce. W tym obszarze udzielono: 180 porad (2,8%) odnoszących się do problematyki OC z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, 168 porad dotyczących OC zarządcy drogi (2,7%), 103 porady stanowiły zapytania o OC spółdzielni/wspólnot/zarządców nieruchomości (1,6%), 92 porady dotyczyły OC w życiu prywatnym (1,5%), 15 porad związanych było problematyką OC z tytułu wykonywanego zawodu, 13 porad dotyczyło OC lekarzy/szpitali/placówki medycznej, 7 porad OC przewoźnika, 7 OC adwokatów/radców prawnych/notariuszy, 6 obejmowało zakres OC architektów/inżynierów budownictwa oraz odnotowano 4 porady z zakresu OC pośredników ubezpieczeniowych (brokerów/multiagentów). Ponadto 98 porad (1,5%) odnosiło się do zagadnień z zakresu odpowiedzialności cywilnej dotyczących innych spraw niż wskazane powyżej.

Rozmowy te dotyczyły w szczególności kwestii odmowy uznania odpowiedzialności z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy, sposobu postępowania na etapie zgłoszenia szkody i dochodzenia roszczeń, sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia, interpretacji przepisów ubezpieczeniowych, a także opieszałości w prowadzonym postępowaniu likwidacyjnym.

W okresie sprawozdawczym zauważalną grupę stanowiły porady odnoszące się do ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem oraz od ognia i innych zdarzeń losowych. Rozmów z tego zakresu odnotowano łącznie 680 (10,7%). W tym obszarze dominowały porady dotyczące ubezpieczenia mieszkania/domu – 418 (6,6%) oraz ubezpieczenia mienia ruchomego/sprzętu elektronicznego – 237 (3,7%). Pozostałe rozmowy odnosiły się do ubezpieczenia assistance – 16 oraz ubezpieczenia maszyn – 9. Podobnie jak w minionych latach, w rozmowach poruszane były kwestie ograniczeń odpowiedzialności podmiotów rynku finansowego wynikających z treści ogólnych warunków ubezpieczenia skutkujących odmową wypłaty odszkodowania, wypłatą odszkodowania nieadekwatnego do rozmiaru poniesionej szkody oraz kierunku dalszych działań w celu uzyskania adekwatnego odszkodowania, w stosunku do poniesionych strat. Udzielane porady dotyczyły

również opieszałości w procesie likwidacji szkody, interpretacji zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia oraz procedur ubezpieczeniowych.

Wśród udzielonych porad telefonicznych, 470 połączeń (7,4 %) dotyczyło ubezpieczeń Działu I (ubezpieczenia na życie). Najliczniejsza grupa rozmów z tego zakresu dotyczyła ubezpieczeń na życie – 359 rozmów (5,7%), ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 85 porad (1,3%). Kolejne miejsce zajmowały porady dotyczące ubezpieczeń na życie związanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – 22 rozmowy. Niewielki udział w rozmowach telefonicznych prowadzonych w ramach poradnictwa telefonicznego miały natomiast te, dotyczące ubezpieczeń rentowych (3 porady) oraz posagowych, zaopatrzenia dzieci (1 porada).

Wzorem lat ubiegłych, najczęściej podnoszone w rozmowach zagadnienia dotyczyły odmowy wypłaty świadczenia, sporów co do wysokości przyznanego świadczenia (wynikających często z zaniżania ustalonego procentowego trwałego uszczerbku na zdrowiu), a także zawierały prośbę o ukierunkowanie co do dalszych działań oraz prośbę o interpretację przepisów. Mniej liczna grupa porad odnosiła się do ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, gdzie przedmiotem pytań były zwłaszcza kwestie związane z potrąceniami dokonywanymi w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy, wpływającymi na utratę części zgromadzonych środków (opłaty likwidacyjne, dystrybucyjne, alokacyjne).

W 2023 r. przeprowadzono 145 (2,2%) rozmów odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych. Najwięcej porad z tego obszaru dotyczyło ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 36, ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 28, ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego – 26, opcji NNW w ramach pakietu ubezpieczeń turystycznych – 25, ubezpieczenia OC – 25, ubezpieczenia kosztów transportu do kraju – 2, ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu – 2 oraz ubezpieczenia assistance – 1. Rozmowy te dotyczyły w szczególności odmowy uznania odpowiedzialności z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy oraz zawierały prośbę o ukierunkowanie, co do sposobu dalszego prowadzenia sprawy.

Kolejną grupę porad stanowiły rozmowy dotyczące ubezpieczeń NNW – 93 (1,5%). W tym obszarze odnotowano 24 rozmowy dotyczące problematyki ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. W rozmowach dotyczących ubezpieczeń NNW poruszane były kwestie związane w szczególności z odmową uznania odpowiedzialności i zbyt niskich świadczeń z uwagi na ograniczony zakres ochrony i niskie sumy ubezpieczenia wynikające z zawartych umów ubezpieczenia.

Pozostałe porady nie przekroczyły 1% ich ogólnej liczby.

Szczegółowe dane dotyczące tematyki porad telefonicznych udzielanych w 2023 r. zawiera poniższa tabela.

Tabela 24: Tematyka porad telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielonych w 2023 r.

Tematyka	**Liczba**	**Procent**
Ogółem	**6 334**	**100%**
Rynek ubezpieczeniowy, w tym:	**5 993**	**94,6%**
DZIAŁ I – Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	**470**	**7,4%**
- Ubezpieczenia na życie	359	5,7%
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	85	1,3%
- Ubezpieczenia na życie z UFK	22	0,3%
- Ubezpieczenia rentowe	3	<0,1%
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	1	<0,1%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe:	**5523**	**87,2%**
Ubezpieczenia komunikacyjne:	3381	53,3%
- OC PPM	2927	46,2%
- AC	398	6,3%
- Assistance	37	0,6%
- NNW kierowcy i pasażerów	11	0,2%
- Zielona Karta	3	<0,1%
- Ubezpieczenie kosztów naprawy	3	<0,1%
- Ubezpieczenie szyb samochodowych	2	<0,1%
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	693	10,9%
- OC przedsiębiorcy	180	2,8%
- OC zarządcy drogi	168	2,7%
- OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości	103	1,6%

- OC inne	98	1,5%
- OC w życiu prywatnym	92	1,5%
- OC wykonywanego zawodu	15	0,2%
- OC lekarzy/szpitali/placówki medycznej	13	0,2%
- OC przewoźnika	7	0,1%
- OC adwokatów/radców prawnych/notariuszy	7	0,1%
- OC architektów/inżynierów budownictwa	6	0,1%
- OC brokerów/multiagentów	4	0,1%
Ubezpieczenia mienia:	680	10,7%
- Ubezpieczenia mieszkania/domu	418	6,6%
- Ubezpieczenia mienia ruchomego/sprzętu elektronicznego	237	3,7%
- Ubezpieczenie assistance	16	0,3%
- Ubezpieczenia maszyn	9	0,1%
Ubezpieczenia turystyczne:	145	2,2%
- Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	36	0,6%
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	28	0,4%
- Ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego	26	0,4%
- Ubezpieczenia NNW	25	0,4%
- Ubezpieczenia OC	25	0,4%
- Ubezpieczenia kosztów transportu do kraju	2	<0,1%
- Ubezpieczenie opóźnienia/odwołania lotu	2	<0,1%
- Ubezpieczenie assistance	1	<0,1%
Ubezpieczenia NNW:	93	1,5%
- Ubezpieczenia NNW	69	1,1%
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	24	0,4%
Ubezpieczenia prywatnego leczenia	46	0,7%
Ubezpieczenia rolne:	44	0,7%
- OC rolników	20	0,3%
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków gospodarstwa rolnego	11	0,2%
- Dobrowolne ubezpieczenia budynków w gospodarstwie rolnym	4	0,1%
Ubezpieczenia maszyn rolniczych	4	0,1%
- Ubezpieczenia upraw	3	<0,1%
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym	2	<0,1%
Ubezpieczenia kredytu	26	0,4%
Ubezpieczenia kosztów leczenia	13	0,2%
Ubezpieczenia dziennego pobytu w szpitalu	10	0,2%

Ubezpieczenia operacji	7	0,1%
Ubezpieczenia ochrony prawnej	2	<0,1%
Gwarancje ubezpieczeniowe	1	<0,1%
Ubezpieczenia od ryzyka utraty pracy	1	<0,1%
Brak wskazania rodzaju ubezpieczenia	381	6,0%
Rynek emerytalny	158	2,5%
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	183	2,9%

W 2023 r. w przeprowadzonych rozmowach telefonicznych pojawiały się następujące kwestie:

- prośba o ukierunkowanie w działaniu np. odnośnie do sposobu postępowania w przypadku powstania szkody, katalogu przysługujących roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia, czy prowadzonego postępowania reklamacyjnego – 1 411 rozmów (22,3%);
- oddalenie roszczenia zgłaszanego z tytułu umowy ubezpieczenia – 1 195 rozmów (18,9%);
- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 1 085 rozmów (17,1%);
- interpretacja przepisów ubezpieczeniowych – 370 rozmów (5,8%);
- opieszałość w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym – 344 rozmowy (5,4%);
- sposób naliczania, wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki – 289 rozmów (4,6%);
- kary za brak obowiązkowego ubezpieczenia OC – 197 rozmów (3,1%);
- procedury ubezpieczeniowe – 148 rozmów (2,3%);
- regres ubezpieczeniowy – 86 rozmów (1,4%);
- podwójne ubezpieczenie – 76 rozmów (1,2%).

W przypadku 792 rozmów (12,5%) temat rozmowy dotyczył kwestii innych niż wyżej wymienione.

Spośród rozmów odnoszących się do działalności podmiotów rynku ubezpieczeniowego (5 993, 94,6% wszystkich porad telefonicznych), ubezpieczeń na życie (Dział I), dotyczyło 470 rozmów (7,4%). Zdecydowana większość z nich odnosiła się do działalności krajowych zakładów ubezpieczeń – 378 porad. W 2023 r. 8 rozmów odnosiło się do działalności pośrednika ubezpieczeniowego, w 7 poradach poruszono kwestie związane z funkcjonowaniem oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń w Polsce, w 1 przypadku porada odnosiła się do działalności zagranicznego zakładu ubezpieczeń działającego w innej formie niż przez oddział. W odniesieniu do 76 udzielonych porad rozmówcy nie wskazali nazwy podmiotu rynku finansowego. Szczegółowe zestawienie podmiotów z zakresu Działu I których działalności dotyczyły porady telefoniczne w 2023 r. przedstawiono w tabelach poniżej.

Tabela 25: Porady telefoniczne udzielone przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.) [a*]

Podmioty rynku ubezpieczeniowego Dział I[b]	**Liczba porad**	**Procent ogólnej liczby porad Dział I**	**Udział ZU w rynku Działu I w procentach (stan na 30.09.2023 r.)[a]**
Ogółem	**378**	**100%**	**100%**
PZU Życie S.A.	178	47,1%	40,061%
TUnŻ Warta S.A.	34	9,0%	4,164%
TU Allianz Życie Polska S.A.	29	7,7%	4,048%
Generali Życie T.U. S.A.	27	7,1%	11,168%
Nationale Nederlanaden TUnŻ S.A.	23	6,1%	5,923%
Uniqa TU na Życie S.A.	22	5,8%	5,797%
Compensa TU na Życie S.A. VIG	19	5,0%	9,886%
Open Life TU Życie S.A.	10	2,6%	0,594%
STUnŻ Ergo Hestia S.A.	9	2,4%	1,561%

Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	8	2,1%	1,612%
TU na Życie Europa S.A.	5	1,3%	2,552%
Unum Życie TUiR S.A.	5	1,3%	2,301%
Signal Iduna Życie Polska TU S.A.	2	0,5%	2,237%
Santander Allianz TU na Życie S.A.	2	0,5%	0,318%
Pocztowe TUnŻ S.A.	1	0,3%	0,211%
TUnŻ Cardif Polska S.A.	1	0,3%	2,046%
Saltus TU Życie S.A.	1	0,3%	2,073%
TU Inter Życie Polska S.A.	1	0,3%	1,714%
TUW Rejent Life	1	0,3%	1,237%
Pozostałe	-	-	0,500%

[a] Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023, http://www.knf.gov.pl/.

[b] Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce.

Tabela 26: Porady telefoniczne udzielone przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu I

Pozostałe podmioty - Dział I	**Liczba wniosków**
Suma	**92**
Oddziały zagranicznych Zakładów Ubezpieczeń w Polsce:	**7**
• Prudential International Assurance plc SA Oddział w Polsce	4
• SOGECAP S.A. Oddział w Polsce	3
Zagraniczne Zakłady Ubezpieczeń	**1**
• Red Sands Insurance Company (Europe) Limited	1
Pośrednik ubezpieczeniowy	**8**
Brak wskazania nazwy podmiotu rynku finansowego	**76**

W zakresie ubezpieczeń Działu II odnotowano łącznie 5 523 porad (87,2%). W odniesieniu do działalności krajowych zakładów ubezpieczeń odnotowano 3 401 rozmów (53,7%). Pozostałe rozmowy z zakresu Działu II dotyczyły działalności:

- Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (282 porady);
- zagranicznych zakładów ubezpieczeń (191 rozmów);
- oddziałów zagranicznych zakładów ubezpieczeń (53 porady);
- reprezentantów ds. roszczeń ustanowionych przez zagraniczne zakłady ubezpieczeń (5 rozmów);
- oraz Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (3 porady).

W odniesieniu do 1 588 porad z zakresu ubezpieczeń dotyczących Działu II rozmówcy nie określili nazwy podmiotu rynku finansowego.

Szczegółowe zestawienie podmiotów z zakresu Działu II których działalności dotyczyły porady telefoniczne w 2023 r. przedstawiono w tabelach poniżej.

Tabela 27: Porady telefoniczne udzielone przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.).

Podmioty rynku ubezpieczeniowego Dział II[b]	**Liczba porad**	**Procent ogólnej liczby porad Dział II**	**Udział ZU w rynku Działu II w procentach (stan na 30.09.2023 r.)[a]**
Ogółem	**3 401**	**100,0**	**100%**
PZU S.A.	964	28,3	28,348%
STU ERGO HESTIA S.A.	471	13,8	15,532%
TUiR WARTA S.A.	422	12,4	17,077%
UNIQA TU S.A.	389	11,4	6,882%
COMPENSA TU S.A. VIG	237	7,0	4,496%
LINK4 TU S.A.	167	4,9	3,014%
GENERALI T.U. S.A.	143	4,2	4,389%
TUiR ALLIANZ POLSKA S.A.	125	3,7	2,480%
INTERRISK TU S.A. VIG	112	3,3	2,305%
WIENER TU S.A. VIG	109	3,2	4,132%
TUZ TUW	87	2,6	1,234%
TUW TUW	73	2,1	0,776%

PKO TU S.A.	27	0,8	0,796%
TU EUROPA S.A.	21	0,6	0,556%
NATIONALE-NEDERLANDEN TU S.A.	16	0,5	1,215%
AGRO UBEZPIECZENIA TUW	9	0,3	0,246%
SALTUS TUW	6	0,2	1,409%
SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A.	5	0,1	0,351%
TUW PZUW	5	0,1	0,420%
TU INTER POLSKA S.A.	5	0,1	0,234%
SANTANDER ALLIANZ TU S.A.	4	0,1	0,235%
CREDIT AGRICOLE TU S.A.	2	0,1	0,147%
TUW CUPRUM	1	0,0	0,190%
TU ZDROWIE S.A.	1	0,0	0,252%
Udział w rynku pozostałych	0	0,0	1,627%

a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023, www.knf.gov.pl.
b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce.

Tabela 28: Porady telefoniczne udzielone przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością *pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu II.*

Podmioty rynku ubezpieczeniowego Dział II	**Liczba porad**
Ogółem	**2 122**
Oddziały zagranicznych Zakładów Ubezpieczeń w Polsce:	**53**
Balcia Insurance SE Oddział w Polsce	21
AXA FRANCE VIE S.A. Oddział w Polsce	5
Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce	5
Wefox Insurance AG Oddział w Polsce	4
Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce	3
SOGESSUR Oddział w Polsce	3
ERGO Reiseversicherung AG Oddział w Polsce	2
Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce	1
Medicover Forsakrings AB S.A. Oddział w Polsce	1
AEGON MAGYARORSZÁG ÁLTALÁNOS BIZTOSITÓ Odział w Polsce	1
AXA FRANCE IARD S.A. Odział w Polsce	1
Pozostałe	6
Zagraniczne Zakłady Ubezpieczeń	**191**
Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)	**282**
Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (PBUK)	**3**
Reprezentanci do spraw roszczeń na terenie Polski nie będący ZU	**5**
Brak wskazania nazwy podmiotu rynku finansowego	**1 588**

W 2023 r. w ramach telefonicznego poradnictwa z zakresu rynku emerytalnego udzielono 158 porad (2,5%). Większość z nich była związana z członkostwem w Otwartym Funduszu Emerytalnym (OFE). W tej grupie często zadawano pytania odnośnie do dziedziczenia środków po śmierci członka Otwartego Funduszu Emerytalnego (61 rozmów – 0,96 % ogółu porad). Zgłaszano także prośby o udzielenie porady w sprawie podziału środków zgromadzonych w Otwartym Funduszu Emerytalnym po rozwodzie (13 spraw – 0,2% wszystkich rozmów). Kolejne poruszane kwestie dotyczyły problematyki Indywidualnych Kont Emerytalnych (IKE) i Indywidualnych Kont Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE) oraz ubezpieczeń społecznych objętych właściwością Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Pojawiały się też pytania o zasady wypłat świadczeń gwarantowanych realizowanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Kolejny wątek rozmów obejmował porady związane z wartością rachunków IKE/IKZE, w tym wyniki finansowe, procedury alokacji, zmiana oprocentowania rachunków oraz dotyczące zwrotów z IKE/IKZE. Utrzymuje się trend zainteresowania oszczędzających wynikami inwestycyjnymi osiąganymi w ramach OFE, IKE/IKZE, Pracowniczych Programów Emerytalnych (PPE).

Coraz istotniejsza grupa porad dotyczy spraw nie będących ściśle w kompetencji Rzecznika Finansowego, a związana ze sposobem ustalania przez ZUS/KRUS wysokość świadczenia emerytalnego oraz możliwości dokonania ponownego jego przeliczenia.

5.3 Porady e-mailowe udzielone przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

W 2023 r. wpłynęło 3 334 zapytań mailowych dotyczących kwestii ubezpieczeniowych i emerytalnych. Zdecydowana większość, bo aż 3236 (97,1%) zapytań dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń gospodarczych a 91 (2,7%) miało związek z rynkiem emerytalnym. W przypadku 7 zapytań (0,2%) nie można było udzielić merytorycznej odpowiedzi ze względu na to, że pytania dotyczyły spraw spoza zakresu kompetencji Rzecznika Finansowego. W 144 (4,4%) wystąpieniach trudno było określić jakiego rodzaju umów dotyczyły.

Najczęściej poruszane problemy były związane z ubezpieczeniami komunikacyjnymi (1 756 – 52,7%). - głównie obowiązkowym ubezpieczeniem OC PPM. Najwięcej wątpliwości wymagających eksperckiego wyjaśnienia budziły zagadnienia dotyczące:

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

Drugą grupę co do liczby zapytań stanowiły pytania dotyczące umów ubezpieczenia mienia (397 – 11,9%). Były to m.in. pytania dotyczące ubezpieczeń mieszkań/domów i ubezpieczenia sprzętu elektronicznego (komputerów, tabletów, smartfonów oraz sprzętu RTV/AGD) oferowanego przede wszystkim w sieciach handlowych przy zakupie tego typu urządzeń oraz przez operatorów telefonii komórkowych (w szczególności tzw. ubezpieczenia wyświetlacza). W tej grupie zapytań podnoszone były kwestie odmowy wypłaty odszkodowania, sposobu likwidacji szkody w przypadku zalania mieszkania czy domu, a także nieprawidłowo wykonanej usługi naprawy sprzętu elektronicznego czy RTV/AGD.

Nieco mniej pytań dotyczyło ubezpieczeń na życie (331 – 9,9%). Najczęściej spotykanymi problemami była odmowa wypłaty świadczenia, prawidłowość określenia wysokości uszczerbku na zdrowiu czy też pomniejszenie wypłaty o tzw. opłatę likwidacyjną w przypadku wcześniejszego złożenia wypowiedzenia umowy ubezpieczenia na życie z UFK.

Kolejną większą grupę stanowiły pytania dotyczące umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, innego niż obowiązkowe ubezpieczenie OC PPM i OC rolników. (298 pytań, 8,9%). Pytania dotyczyły odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorcy, zarządcy drogi oraz spółdzielni, wspólnot oraz zarządców nieruchomości. Najczęściej podnoszonym problemem było uchylanie się przez ubezpieczycieli od wypłaty odszkodowań ze względu na brak stwierdzenia winy po stronie ubezpieczonego.

W zakresie umów ubezpieczenia turystycznego (133 pytania, 4%) najczęściej pojawiały się pytania dotyczące zwrotu kosztów rezygnacji z podróży oraz kosztów leczenia podczas pobytu za granicą. Często miało to związek z pojawieniem się choroby tuż przed zaplanowanym wyjazdem lub w trakcie podróży.

Pytania dotycząc umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW, 95 pytań, 2,8%) najczęściej dotyczyły grupowych umów ubezpieczenia. Przeważały pytania dotyczące nieprawidłowo ustalonego uszczerbku na zdrowiu lub odmowy przyznania świadczenia, z uwagi na zapisy wzorców umownych.

Część z przekazanych drogą elektroniczną zapytań dotyczyła rynku emerytalnego (91 – 2,7%). Najliczniejsza grupa to pytania związane z członkostwem w OFE, głównie w sprawach związanych z podziałem i wypłatą środków w związku ze śmiercią członka otwartego funduszu emerytalnego. Pozostałe zapytania odnosiły się do oszczędzania na rachunkach IKE, IKZE, PPE czy PPK. Wnioskodawcy prosili o wyjaśnienia w sprawie wyników inwestycyjnych podmiotów rynku finansowego, które zarządzały środkami zgromadzonymi na rachunkach lub możliwości i kosztów związanych z wypłatą zgromadzonych środków.

Szczegółowo przedmiot zapytań przekazywanych drogą elektroniczną przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela 29: Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Tematyka zapytań mailowych	Liczba zapytań	Procent
Ogółem	**3 334**	**100%**
Rynek ubezpieczeniowy, w tym:	**3 236**	**97,1%**
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie, w tym:	**331**	**9,9%**

Ubezpieczenia na życie	228	6,9%
Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	61	1,8%
Ubezpieczenia na życie z UFK	41	1,2%
Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	1	0,0%
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe, w tym:	**2 761**	**82,8%**
Ubezpieczenia komunikacyjne	1 756	52,7%
Ubezpieczenia mienia	397	11,9%
Ubezpieczenia OC (inne niż OC PPM i OC rolników)	298	8,9%
Ubezpieczenia turystyczne	133	4,0%
Ubezpieczenia NNW	95	2,8%
Ubezpieczenia rolne	32	1,0%
Ubezpieczenia kredytu	12	0,4%
Ubezpieczenia zdrowotne	19	0,6%
Utrata pracy/niezdolność do pracy	11	0,3%
Inne ubezpieczenia	8	0,2%
Brak danych	144	4,4%
Rynek emerytalny	**91**	**2,7%**
Brak właściwości	**7**	**0,2%**

Przeważająca większość pytań miała związek z działalnością krajowych zakładów ubezpieczeń. Pytanie dotyczące działalności zagranicznych zakładów ubezpieczeń i ich oddziałów w Polsce stanowiły ok 7% wszystkich pytań skierowanych droga elektroniczną. Prawie 4% wniosków miało związek z działalnością Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego.

Szczegółowy wykaz podmiotów rynku ubezpieczeniowego wskazanych w zapytaniach e-mail (Dział I oraz Dział II) został przedstawiony poniżej.

Tabela 30: Zapytania mailowe kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.)

Podmioty rynku ubezpieczeniowego - Dział I [b]	**Liczba zapytań mailowych**	**Procent ogólnej liczby zapytań Dział I**	**Udział ZU w rynku Działu I w procentach (stan na 30.09.2023 r.)[a]**
Ogółem	**269**	**100%**	**100%**
PZU Życie S.A.	120	44,6%	40,061%
Uniqa TU na Życie S.A.	31	11,5%	4,048%
TU Allianz Życie Polska S.A.	24	8,9%	11,168%
Generali Życie T.U. S.A.	21	7,8%	4,164%
Nationale-Nederlanden TUnŻ S.A.	17	6,3%	9,886%
Warta TUnŻ S.A.	12	4,5%	5,923%
Compensa TU na Życie S.A. VIG	11	4,1%	5,797%
Open Life TU Życie S.A.	7	2,6%	0,594%
Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	6	2,2%	1,561%
Aegon TU na Życie S.A.	4	1,5%	1,714%
STUnŻ Ergo Hestia S.A.	4	1,5%	2,552%
Unum Życie TUiR S.A.	4	1,5%	2,237%
TU na Życie Europa S.A.	2	0,7%	1,612%
Pocztowe TUnŻ S.A.	2	0,7%	0,318%
Saltus TU Życie S.A.	2	0,7%	0,227%
TUnŻ Cardif Polska S.A.	1	0,4%	1,237%
Sandander Allianz TU na Życie S.A.	1	0,4%	2,046%
Udział w rynku pozostałych	-	-	4,858%

[a] Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023, www.knf.gov.pl.
[b] Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce.

Tabela 31: Zapytania mailowe kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu I

Podmioty rynku ubezpieczeniowego - Dział I	**Liczba wniosków**
Ogółem	**62**
Oddziały zagranicznych ZU w Polsce: • Prudential International Assurance plc SA Oddział w Polsce	**5** 5
Brak wskazania nazwy podmiotu rynku finansowego	**57**

Tabela 32: Zapytania mailowe kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.)

Nazwa podmiotu rynku ubezpieczeniowego, Działu II[b]	**Liczba zapytań**	**Procent zapytań Działu II**	**Udział ZU w rynku Działu II[a]**
Ogółem	**1 667**	**100,00%**	**100,00%**
PZU S.A.	452	27,11%	28,35%
STU ERGO HESTIA S.A.	214	12,84%	15,54%
TUiR WARTA S.A.	178	10,68%	17,08%
UNIQA TU S.A.	153	9,18%	6,88%
COMPENSA TU S.A. VIG	105	6,30%	4,50%
GENERALI T.U. S.A.	91	5,46%	4,39%
LINK4 TU S.A.	86	5,16%	2,48%
TUiR ALLIANZ POLSKA S.A.	71	4,26%	4,13%
WIENER TU S.A. VIG	66	3,96%	2,48%
TUW TUW	62	3,72%	1,23%
TUZ TUW	58	3,48%	0,78%
INTERRISK TU S.A. VIG	48	2,88%	3,01%
TU EUROPA S.A.	24	1,44%	0,56%
AGRO UBEZPIECZENIA TUW	22	1,32%	0,80%
SIGNAL IDUNA POLSKA TU S.A.	11	0,66%	0,25%
PKO TU S.A.	9	0,54%	1,22%
TU INTER POLSKA S.A.	8	0,48%	0,35%
SALTUS TUW	3	0,18%	0,42%

NATIONALE-NEDERLANDEN TU S.A.	2	0,12%	0,23%
TU EULER HERMES S.A.	1	0,06%	0,93%
SANTANDER ALLIANZ TU S.A.	1	0,06%	0,24%
TUW PZUW	1	0,06%	1,41%
TUW CUPRUM	1	0,06%	0,19%
Udział w rynku pozostałych:	0	0,00%	1,10%

[a] Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2023, www.knf.gov.pl.
[b] Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce.

Tabela 33: Zapytania mailowe kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu II

Podmioty rynku ubezpieczeniowego - Dział II	**Liczba zapytań**
Ogółem	**1 094**
Oddziały zagranicznych ZU w Polsce: • Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce • Balcia Insurance SE Oddział w Polsce • Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce • Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce • Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. Oddział w Polsce • Cali Europe S.A. Oddział w Polsce	**50** 29 10 5 4 1 1
Zagraniczne Zakłady Ubezpieczeń	**187**
Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)	**132**
Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (PBUK)	**2**
Pośrednik Ubezpieczeniowy	**11**
Brak wskazania nazwy podmiotu rynku finansowego	**712**

5.4 Istotne poglądy w sprawach sądowych rozpoznane i wydane przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

W 2023 r. do Biura Rzecznika wpłynęły 103 wnioski o przedstawienie istotnego dla sprawy sądowej poglądu. Większa część z nich dotyczyła ubezpieczeń na życie (Dział I, 68 wniosków – 66%). Wniosków w zakresu ubezpieczeń Działu II wpłynęło 35 (34%).

Tabela 34: Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Wnioski o istotny pogląd	Liczba	Procent
Ogółem	**103**	**100,0%**
Dział I – ubezpieczenia na życie	68	66,0%
Dział II – pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	35	34,0%

Znaczna część wniosków (65 – 63,1%) została przekazana za pośrednictwem pełnomocników procesowych, a tylko w 17 przypadkach (16,5%) wniosek wpłynął bezpośrednio od klienta. W 21 sprawach (20,4%) o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd zwrócił się do Rzecznika Finansowego bezpośrednio sąd rozpatrujący daną sprawę.

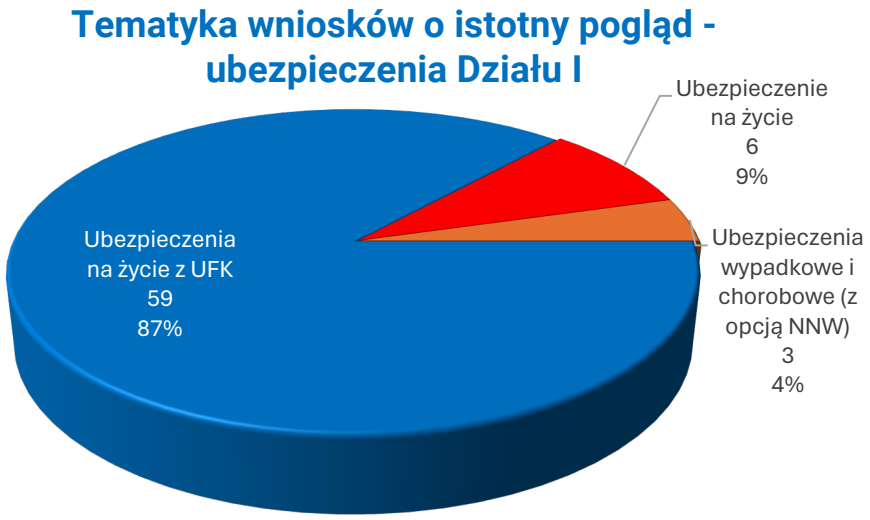
Tabela 35: Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Źródło wpływu wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	**103**	**100%**
Za pośrednictwem pełnomocnika powoda	65	63,1%
Bezpośrednio od powoda	17	16,5%
Bezpośrednio z sądu	21	20,4%

Przeważająca część, bo aż 59 wniosków (57,3 % wniosków ogółem, 87% wniosków z zakresu ubezpieczeń Działu I), dotyczyła spraw sądowych związanych z umowami ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Podobnie jak w ubiegłych latach wnioski miały związek m.in. z zarzutem: nieważności umów, wysokością kosztów związanych z obsługą i rozwiązaniem umowy, w tym tzw. opłat likwidacyjnych, opłat od wykupu i opłat alokacyjnych, ale także z niewłaściwym zarządzaniem funduszami skutkującym utratą zainwestowanych środków. Zagadnienia związane z nieważnością umowy wynikały z wadliwej konstrukcji prawnej i okoliczności zawarcia umowy, także stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Pozostałe sprawy z zakresu ubezpieczeń Działu I odnosiły się do sporów dotyczących umów ubezpieczenia na życie (6 wniosków, 9% wniosków z zakresu Działu I) oraz ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych oraz ubezpieczeń na życie z opcją

dodatkową ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków – (łącznie 3 wnioski, 4% wniosków z zakresu Działu I).

Tematykę wniosków o przedstawienie istotnego poglądu z zakresu ubezpieczeń Działu I przedstawia poniższy wykres.

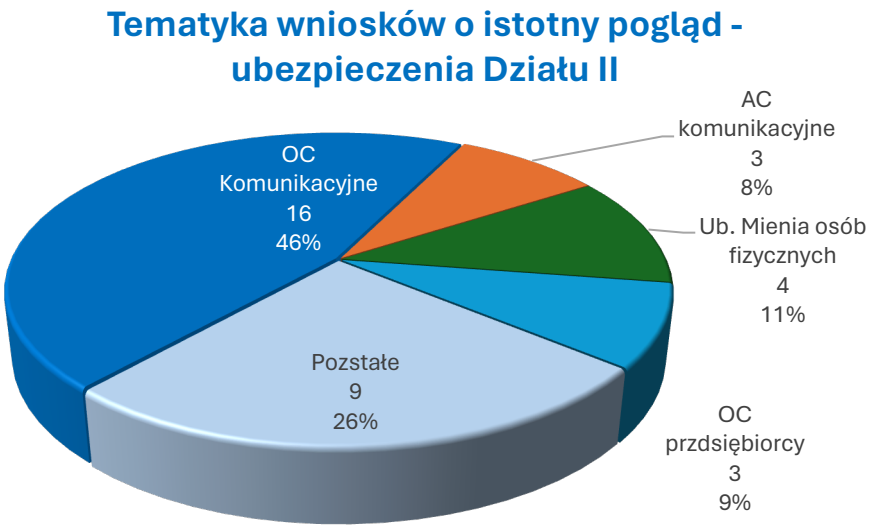


W przypadku wniosków z zakresu ubezpieczeń Działu I, w 51 przypadkach (75% wniosków dotyczących ubezpieczeń Działu I) podnoszony problem dotyczył roszczenia o zwrot składki. Problematyka odmowy spełnienia świadczenia ubezpieczeniowego dotyczyła 8 wniosków (11,8 % wniosków z zakresu Działu I). Zaniżenie wartości wykupu polisy podnoszono w 7 wnioskach (10,3 % wniosków z zakresu Działu I). Pozostałe sprawy z zakresu Działu I dotyczyły kwestii zaniżonego świadczenia (1 wniosek, 1,5% wniosków z zakresu Działu I) i odmowy wykupu polisy (1 wniosek, 1,5% wniosków z zakresu Działu I).

W odniesieniu do ubezpieczeń Działu II, Rzecznik otrzymał 35 wniosków o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu (34% wniosków o przedstawienie istotnego poglądu ogółem). W znacznej części dotyczyły one sporów dotyczących rozliczania szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych – (19 wniosków, 54,3% wniosków z Działu II), z czego w 16 sprawach (45,7% wniosków z Działu II) zgłaszane problemy dotyczyły obowiązkowego ubezpieczenia OC PPM, a w 3 (8,6 % wniosków z Działu II) ubezpieczeń autocasco pojazdów mechanicznych. Pozostałe wnioski dotyczyły ubezpieczenia mienia osób fizycznych - 4 wnioski (11,4% wniosków z Działu II), ubezpieczenia OC przedsiębiorcy -3 wnioski (8,6 % wniosków z Działu II), OC

architektów/inżynierów budownictwa - 2 wnioski (5,7% wniosków z Działu II), ubezpieczenia obowiązkowego budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego – 2 wnioski (5,7% wniosków z Działu II) a także ubezpieczenia OC szpitala, ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego ubezpieczenia OC adwokatów/radców prawnych/notariusza ubezpieczenia ochrony prawnej oraz innych (po 1 wniosku, łącznie 5 wniosków, 14,3% wniosków z zakresu Działu II).

Tematykę wniosków o przedstawienie istotnego poglądu z zakresu ubezpieczeń Działu II przedstawia poniższy wykres.



W przypadku 17 wniosków z zakresu ubezpieczeń Działu II (48,6% wniosków z zakresu Działu II) sporne kwestie dotyczyły odmowy wypłaty odszkodowania., a 16 wniosków (45,7% wniosków z zakresu Działu II) - zaniżenia świadczenia. Jeden wniosek miał związek ze sporem dotyczącym zobowiązania z tytułu regresu ubezpieczeniowego (2,9% wniosków z Działu II). W stosunku do 1 wniosku (2,9% wniosków z Działu II) brak było danych pozwalających na ustalenie przedmiotu sporu.

Szczegółowe zestawienie problematyki wniosków ogółem zostało przedstawione w tabeli poniżej.

Tabela 36: Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Zarzuty	Liczba	Procent
Ogółem	**103**	**100%**
DZIAŁ I	**68**	**66,0%**
Zwrot składki	51	49,5%
Odmowa świadczenia	8	7,7%
Zaniżone świadczenia	1	1,0%
Odmowa wykupu polisy	1	1,0%
Zaniżona wartość wykupu polisy	7	6,8%
DZIAŁ II	**35**	**34,0%**
Odmowa odszkodowania	17	16,5%
Zaniżone odszkodowanie	16	15,5%
Regres ubezpieczeniowy	1	1,0%
Brak danych	**1**	**1,0%**

Rzecznik Finansowy przedstawił istotny dla sprawy pogląd w przypadku 75 wniosków (72,8%), które wpłynęły z zakresu rynku ubezpieczeniowego w 2023 r. Wobec 16 wniosków (15,5%) Rzecznik Finansowy zmuszony był odmówić przedstawienia takiego poglądu.

W 5 przypadkach odmowa wynikała z tego, że spór dotyczył okoliczności faktycznych. Rzecznik Finansowy nie ma możliwości zebrania materiału dowodowego, jego oceny i rozstrzygania o przedmiocie sporu, gdyż w świetle obowiązującego stanu prawnego jest to prerogatywa niezawisłych sądów powszechnych, które przeprowadzają postępowanie dowodowe i dokonują oceny ich wiarygodności.

Trzy wnioski pochodziły od podmiotów, które nie spełniały ustawowej definicji „klienta podmiotu rynku finansowego" w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym[79], w związku z czym sprawy te były poza zakresem kompetencji Rzecznika Finansowego. Wnioski te zostały skierowane przez spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością, spółkę akcyjną i cesjonariusza roszczenia z umowy ubezpieczenia. Nabycie wierzytelności na podstawie umowy cesji nie oznacza, że taka osoba stała się (jako cesjonariusz) klientem podmiotu rynku finansowego w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym. Tak jak w razie umowy przelewu wierzytelności nie dochodzi do przeniesienia między

[79] Art. 2 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

jej stronami statusu konsumenta, tak również nie dochodzi pomiędzy nimi do scedowania statusu klienta podmiotu rynku finansowego.

W dwóch sprawach odmowa przedstawienia istotnego poglądu wynikała z tego, że w ocenie Rzecznika, w świetle przedstawionej dokumentacji byłoby to niekorzystne dla klienta w kontekście żądań pozwu.

Rzecznik nie przedstawił istotnego poglądu także w sprawach, w których podjął decyzję o przystąpieniu do postępowania sądowego (dotyczy to 2 wniosków). Wobec udziału Rzecznika w postępowaniu na prawach prokuratora odpadła bowiem podstawa do wydania istotnego poglądu.

W kolejnych 2 przypadkach odmowa przedstawienia istotnego poglądu wynikała z nieuzupełnienia braków wniosku o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny pogląd.

W jednym przypadku, wniosek o przedstawienie istotnego poglądu dotyczył sprawy, która nie została skierowana do sądu. Rzecznik Finansowy może wyrazić oświadczenie zawierające istotny dla sprawy pogląd jedynie wówczas, gdy postępowanie sądowe jest już w toku.

W zakresie 1 wniosku odmowa przygotowania istotnego poglądu podyktowana była tym, że wniosek w tej sprawie wpłynął do Biura Rzecznika Finansowego 9 dni przed wyznaczonym terminem rozprawy. We wskazanym we wniosku terminie Rzecznik nie miał możliwości kompleksowego zapoznania się ze sprawą oraz przygotowania i wysłania istotnego poglądu. Wnioskodawczyni została poinformowana o przyczynach odmowy, jak również o tym, że w biuro Rzecznika Finansowego może udzielić wsparcia w tej formie w przypadku odroczenia rozprawy.

Pozostałe 10 spraw (9,7%) znajduje się w fazie dalszej analizy. Ponadto dwukrotnie (2%) wycofano wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny pogląd w sprawie.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy rozpatrywał także wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego pogląd istotny dla sprawy, które wpłynęły w latach poprzednich. W 2023 r. Rzecznik Finansowy łącznie przedstawił

sądowi rozpatrującemu sprawę 127 oświadczeń zawierających istotny dla sprawy pogląd dotyczący kwestii ubezpieczeniowych.

Sposób rozpatrywania wniosków o wydanie istotnego poglądu przedstawia poniższy wykres.



Najwięcej spraw związanych było z udziałem 3 zakładów ubezpieczeń na życie: Vienna Life T.U. Życie S.A. VIG (18 wniosków), Europa T.U. na Życie S.A. (17 wniosków) oraz Open Life T.U. Życie S.A. (15 wniosków), a ich łączny udział we wszystkich wnioskach o istotny pogląd, które wpłynęły w 2023 r. z obszaru ubezpieczeń gospodarczych stanowi 48,3%. W sporach z udziałem ubezpieczycieli oferujących ubezpieczenia z Działu II najwięcej wniosków o istotny pogląd dotyczyło PZU S.A. (11 wniosków, 10% wszystkich wniosków o istotny pogląd). Szczegółowy wykaz wniosków o istotny pogląd w sprawie z podziałem na podmioty rynku finansowego obrazuje tabela poniżej.

Tabela 37: Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu rynku ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego.

Podmioty rynku finansowego, w sporze z konsumentem,	**Liczba wniosków**	**Procent**
Ogółem	**103**	**100,00%**

DZIAŁ I	**68**	66,02%
Vienna Life TU na Życie SA VIG	18	17,48%
Europa TU na Życie SA	17	16,50%
Open Life TU Życie SA	15	14,56%
PZU Życie SA	8	7,77%
Aegon TU na Życie SA	2	1,94%
Nationale-Nederlanden TU na Życie SA	2	1,94%
Uniqa TU na Życie SA	2	1,94%
Allianz TU na Życie SA	1	0,97%
Generali TU na Życie SA	1	0,97%
PKO na Życie SA	1	0,97%
Warta TU na Życie SA	1	0,97%
Dział II	**35**	33,98%
PZU SA	11	10,68%
Uniqa TU SA	4	3,88%
TUW TUW	3	2,91%
STU Ergo Hestia SA	3	2,91%
TUiR WARTA SA	3	2,91%
Compensa TU SA	2	1,94%
TUZ TUW	2	1,94%
TUiR Allianz Polska SA	1	0,97%
Euroins Insurance Group	1	0,97%
Europa TU SA	1	0,97%
Generali TU SA	1	0,97%
InterRisk TU SA	1	0,97%
Link4 TU SA	1	0,97%
Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)	1	0,97%

W zakresie istotnych poglądów przedstawionych przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. warto przybliżyć zwłaszcza 2 opisane poniżej, dotyczące istotnych problemów prawnych w sprawach ubezpieczeniowych.

Pierwsza ze spraw ma związek z ważnym wyrokiem Trybunału Sprawiedliwości z dnia 30 marca 2023 r. (C-618/21). Wyrok Trybunału zapadły z wniosku złożonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie prowadzonej pod sygn. akt: I C 2749/20 o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym. Pytania przedstawione Trybunałowi przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie miały na celu wyjaśnienie zakresu uprawnień poszkodowanego wynikających z roszczenia, którego może on dochodzić bezpośrednio od zakładu ubezpieczeń tj. prawidłowości ustalania odszkodowania za szkody wyrządzone w pojazdach do wysokości **hipotetycznych kosztów naprawy** czy możliwości ustalania hipotetycznych kosztów naprawy w przypadku sprzedaży uszkodzonego samochodu, którego poszkodowani nigdy nie będą w stanie naprawić w przyszłości. W przedmiotowej sprawie pełnomocnik zwrócił się do Rzecznika Finansowego o pomoc w zajęciu stanowiska przed Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej w Luksemburgu wobec otrzymania odpisu wniosku o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym wraz z możliwością przedstawienia uwag na piśmie.

Z uwagi na fakt, że przedmiotem rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie byłby zagadnienia mające istotne znaczenie dla ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego, Rzecznik zdecydował się przedstawić oświadczenie zawierające istotny dla sprawy pogląd. W skierowanym do sądu piśmie Rzecznik zamieścił prośbę o dołączenie niniejszego oświadczenia do akt sprawy przekazanych do Trybunału. Jednocześnie z przekazanych przez pełnomocnika informacji wynika, że na etapie przedstawiania uwag do wniosku skierowanego w trybie prejudycjalnym, posiłkował się on argumentacją prawną wyrażoną w ww. oświadczeniu. Warto więc wskazać, że pogląd prawny przedstawiony przez Rzecznika Finansowego w ramach istotnego poglądu w kontekście możliwości dochodzenia odszkodowania w wysokości hipotetycznych kosztów naprawy z OC sprawcy wypadku okazał się zbieżny z zapatrywaniem TSUE w tym zakresie.

TSUE w przywołanym wyroku orzekł, że okoliczność tego rodzaju, że w prawie krajowym (polskim) bezpośrednio poszkodowany może dochodzić od towarzystwa ubezpieczeniowego jedynie odszkodowania i nie może żądać naprawy rzeczy nie jest w kontrze do unijnych regulacji. Trybunał zauważył dodatkowo, że jeśli poszkodowany domaga się od ubezpieczyciela spełnienia świadczenia, które jest objęte

odpowiedzialnością wynikającą z umowy ubezpieczenia, to wypłata świadczenia może być zależna jedynie od tego, czy doszło do spełnienia warunków wynikających z umowy. Zdaniem Trybunału, taka okoliczność jak zbycie pojazdu przez poszkodowanego nie może prowadzić do wyłączenia bądź ograniczenia obowiązku pokrycia w pełni odszkodowania. Gdyby było inaczej, to naruszałoby to skuteczność (effet utile) art. 18 dyrektywy.

Trybunał w pkt. 47 wyroku odwołał się do pkt. 62 opinii Rzecznika Generalnego, który wskazał m. in., że: uregulowanie krajowe nie może pozbawiać skuteczności przysługującego poszkodowanemu bezpośredniego roszczenia przewidzianego w art. 18 dyrektywy 2009/103(37). „Taka sytuacja miałaby tymczasem miejsce, moim zdaniem, gdyby odszkodowanie dla poszkodowanego, który korzysta z przysługującego mu bezpośredniego roszczenia, było wyłączone lub ograniczone z powodu braku naprawy uszkodzonego pojazdu lub sprzedaży pojazdu, lub też z powodu nałożonego na niego przez zakład ubezpieczeń obowiązku żądania od ubezpieczonego naprawy pojazdu.” Ponadto jak zostało podkreślone we wnioskach opinii – „skuteczność przysługującego poszkodowanemu bezpośredniego roszczenia byłaby naruszona, gdyby zostało ono ograniczone lub wyłączone z powodu braku rzeczywistej naprawy uszkodzonego pojazdu”.

Powyższe stanowisko TSUE wydaje się potwierdzać słuszność dominującej linii orzeczniczej Sądu Najwyższego, jak również sądów powszechnych, a także prezentowanego przez Rzecznika Finansowego stanowiska, że poszkodowany może dochodzić odszkodowania metodą kosztorysową (hipotetycznych kosztów naprawy) i nie jest zobowiązany do przeprowadzenia (w przyszłości) naprawy uszkodzonego samochodu. W konsekwencji w przypadku szkody częściowej w pojeździe nie mają również znaczenia późniejsze zdarzenia – a zatem uprawniony do odszkodowania może od ubezpieczyciela z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC PPM żądać zapłaty odszkodowania w wysokości odpowiadającej niezbędnym i uzasadnionym ekonomicznie kosztom przywrócenia pojazdu do stanu poprzedniego, także w razie zbycia pojazdu w stanie uszkodzonym lub jego uprzedniego naprawienia.

Druga ze spraw dotyczyła ubezpieczenia mieszkań i domów, a istotny pogląd Rzecznika Finansowego pomógł pozytywnie rozstrzygnąć sprawę w jednym z kluczowych problemów praktycznych występujących w tych ubezpieczeniach. Spór

w sprawie dotyczył istotnego i często spotykanego w praktyce zagadnienia, czy szkoda w lokalu ubezpieczonego powstała w następstwie **„powolnego" działania wody**. Ubezpieczyciel odmówił bowiem wypłaty odszkodowania, powołując się na powszechnie stosowane w obrocie wyłączenie odpowiedzialności zawarte Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (OWU), zgodnie z którym ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody powstałe w następstwie powolnego działania temperatury, gazów, wody, pary, wilgoci, pyłu, sadzy i wstrząsów. Kluczowa dla rozstrzygnięcia była przy tym prawna interpretacja postanowienia zawartego OWU, a także jego ocena pod kątem przepisów kodeksu cywilnego o niedozwolonych postanowieniach umownych.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Śródmieścia we Wrocławiu w sprawie o sygn. akt IX C 544/23 wyrokiem z dnia 11 sierpnia 2023 r. uwzględnił powództwo w całości wykorzystując przy tym argumentację zaprezentowaną w przez Rzecznika Finansowego w istotnym poglądzie[80].

Sąd w uzasadnieniu wyroku wskazał, że *Rzecznik Finansowy zwrócił w pierwszej kolejności uwagę na ochronny charakter umowy ubezpieczenia, który powinien warunkować wykładnię jej postanowień. Jako zasadę należy przyjmować odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń, przy ograniczonym rozumieniu przesłanek wyłączającym tą odpowiedzialność. W orzecznictwie Sądu Najwyższego podnosi się, że dla wykładni postanowień umowy i ogólnych warunków ubezpieczenia miarodajny powinien być punkt widzenia ubezpieczającego, którego nie powinna obciążać niejasność postanowień umowy. Postanowienia umowy ubezpieczenia i wzorców umów interpretuje się na korzyść ubezpieczającego. Ubezpieczyciel jako profesjonalista oraz autor ogólnych warunków ubezpieczenia ma obowiązek formułować je precyzyjnie. Rzecznik Finansowy wskazał następnie, że w sytuacji, gdy ubezpieczający/ubezpieczony w procesie cywilnym wykazał zdarzenie ubezpieczeniowe, to na zakładzie ubezpieczeń spoczywa ciężar wykazania okoliczności wyłączającej odpowiedzialność ubezpieczeniową. Następnie podniósł, że sporny zapis § 16 pkt 1 ppkt 9 OWU, wyłączający odpowiedzialność ubezpieczyciela za szkody powstałe w następstwie powolnego działania wody, powinien być interpretowany z uwzględnieniem celu jego wprowadzenia do ogólnych warunków ubezpieczenia.*

Wyłączenie to powinno zatem być rozpatrywane z perspektywy zaniedbań leżących po stronie ubezpieczającego/ubezpieczonego (kwalifikowanych co najmniej jako rażące niedbalstwo, stanowiące przyczynienie się do powstania szkody), a nie traktowane jako wyłączenie o charakterze bezwzględnym. Przyjmując odmienną interpretację spornego zapisu doszłoby do sytuacji, że przedmiotowe ubezpieczenia byłoby nie spełniałoby swojej podstawowej funkcji, jaką jest ochrona w przypadku wystąpienia zdarzeń nagłych, niezależnych od woli ubezpieczającego/ubezpieczonego. W ocenie Rzecznika Finansowego ciężar wykazania ewentualnych zaniedbań powódki spoczywa na stronie pozwanej jako powołującej się na sporne wyłączenie odpowiedzialności.

Sąd uwzględniając powództwo stwierdził, że postanowienie zawarte w OWU spełnia cechy klauzuli abuzywnej określone w art. 385[1] § 1 k.c., w związku z czym nie wiąże powódki, natomiast strony są związane umową w pozostałym zakresie (art. 385[1] § 2 k.c.). Dodatkowo Sąd Rejonowy wskazał, że nawet gdyby uznać odmiennie, że powódka jest związana spornym postanowieniem zawartym w OWU, zapis ten nie mógłby stanowić uzasadnionej podstawy wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczeniowej strony pozwanej w okolicznościach sprawy. Zgodnie bowiem z zasadą interpretacyjną wyrażoną w art. 385 § 2 k.p.c., niejednoznaczne postanowienia wzorca umownego tłumaczy się na korzyść konsumenta. Nie ulega wątpliwości, że postanowienie wyłączające odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń za szkody powstałe w następstwie powolnego działania wody nie zostało sformułowane jednoznacznie. Nie jest jasne, jakie zdarzenia kwalifikują się jako następstwo działania wody, które jest powolne. Pojęcie to nie zostało zdefiniowane ani wyjaśnione w polisie i OWU. Ponadto Sąd Rejonowy podzielając w pełni argumentację Rzecznika Finansowego wskazał, że zakwestionowane postanowienie OWU powinno być interpretowane z uwzględnieniem ochronnej funkcji umowy ubezpieczenia oraz zasady, zgodnie z którą wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń nie powinny być interpretowane rozszerzająco. Co więcej, ww. zapis OWU powinien być wykładany z uwzględnieniem celu jego wprowadzenia do ogólnych warunków ubezpieczenia, czyli rozpatrywany z perspektywy zaniedbań leżących po stronie ubezpieczającego, a nie traktowany jako wyłączenie o charakterze bezwzględnym. W okolicznościach sprawy powódka nie przyczyniła się w żaden sposób do powstania szkody. Strona pozwana nie zarzuciła jej żadnych zaniedbań czy uchybień w zakresie

dbania o przedmiot ubezpieczenia. Awaria instalacji centralnego ogrzewania i powstały w jej wyniku wyciek wody były zdarzeniami, na które powódka nie miała wpływu. Z uwagi na powyższe, strona pozwana powinna naprawić szkodę powstałą w wyniku zalania na podstawie łączącej strony umowy ubezpieczenia nieruchomości od wszystkich ryzyk.

5.5 Skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego rozpoznane i wniesione przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

W 2023 r. w obszarze ochrony klientów rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego odnotowano 13 wniosków o wniesienie przez Rzecznika Finansowego skargi nadzwyczajnej.

Tabela 38: Forma złożenia wniosku o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Forma złożenia wniosku	Liczba	Procent
Ogółem	**13**	**100%**
Bezpośrednio od powoda	7	53,8%
Za pośrednictwem pełnomocnika	6	46,2%

Jak i w latach poprzednich, tak i w tym roku przeważającą większość stanowiły ubezpieczenia Działu II, tj. pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe (11 wniosków – 84,6%). Tylko 2 z 13 wniosków (15,4%) o wniesienie przez Rzecznika Finansowego skargi nadzwyczajnej dotyczyły ubezpieczeń Działu I, tj. ubezpieczeń na życie. W odniesieniu do ubezpieczeń Działu II tematyka spraw odnosiła się do ubezpieczeń komunikacyjnych – łącznie 8 wniosków: z zakresu problematyki ubezpieczeń autocasco pojazdów mechanicznych 2 wnioski, z zakresu ubezpieczeń OC PPM 6 wniosków. W przypadku 2 wniosków brak było właściwości Rzecznika. Jeden wniosek dotyczył umowy ubezpieczenia zawartej w związku z umową kredytu.

W odniesieniu do ubezpieczeń Działu I wpłynął 1 wniosek dotyczący umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym i 1 wniosek dotyczący umowy dodatkowej do umowy ubezpieczenia na życie.

Szczegółowa tematyka, przyczyny wskazane we wnioskach jak również podmioty, których wnioski dotyczą zostały przedstawione w tabelach poniżej.

Tabela 39: Tematyka wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	**13**	**100%**
Dział I	**2**	**15,4%**
• Ubezpieczenia na życie	1	7,7%
• Ubezpieczenia na życie z UFK	1	7,7%
Dział II	**11**	**84,6%**
• AC	2	15,4%
• Ubezpieczenie kredytu	1	7,7%
• OC komunikacyjne	6	46,1%
• Brak danych	2	15,4%

Tabela 40: Przyczyna wniosku o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Przyczyna wniosku	Liczba	Procent
Ogółem	**13**	**100%**
Orzeczenie w sposób rażący narusza prawo przez błędną wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie	3	23,1%
Orzeczenie narusza zasady wolności i prawa człowieka i obywatela określone w Konstytucji	1	7,7%
Brak danych	9	69,2%

Tabela 41: Wnioski o wniesienie skargi do SN z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 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 wniosków	Procent
Ogółem	**13**	**100%**
DZIAŁ I	**2**	**15,4%**
PZU Życie SA	1	7,7%
Warta TU na Życie SA	1	7,7%
DZIAŁ II	**11**	**84,6%**
TUiR Allianz Polska SA	1	7,7%

Link4 TU SA	1	7,7%
PZU SA	4	30,7%
TUiR Warta SA	1	7,7%
Wiener TU SA	1	7,7%
Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny (UFG)	2	15,4%
Brak danych	1	7,7%

Z przypadku czterech wniosków Rzecznik Finansowy zmuszony był odmówić wywiedzenia skargi nadzwyczajnej. Przyczyny odmów to kolejno:

1. **Brak uzasadnienia wyroku Sądu Okręgowego**

Brak uzasadnienia wyroku uniemożliwiał dokonanie oceny zaistnienia przesłanek uzasadniających wniesienie skargi nadzwyczajnej, a w konsekwencji sformułowania zarzutów skargi. Wyrokowi nie można było więc zarzucić samoistnego naruszenia zasad lub wolności i praw człowieka i obywatela określonych w Konstytucji. Podobnie nie można było zarzucić oczywistej sprzeczności istotnych ustaleń sądu z treścią zebranego materiału dowodowego ani skutecznie postawić zarzutu rażącego naruszenia przepisów prawa (materialnego lub procesowego) polegającego na błędnej jego wykładni lub niewłaściwym zastosowaniu.

2. **Sprawa poza zakresem kompetencji Rzecznika Finansowego**

Prawomocnie zakończone postępowanie cywilne, którego stroną był Wnioskodawca - Pozwany nie dotyczyło sporu klienta podmiotu rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego. Postępowanie sądowe, co do którego odnosił się wniosek o wywiedzenie skargi nadzwyczajnej dotyczyło roszczeń przedsiębiorcy prowadzącego warsztat naprawczy przeciwko osobie fizycznej, której to rzeczony przedsiębiorca świadczył usługi naprawcze.

3. **Sprawa poza zakresem kompetencji Rzecznika Finansowego**

Prawomocnie zakończone postępowanie cywilne, którego stroną był Wnioskodawca – spółka prawa handlowego nie dotyczyło sporu klienta podmiotu rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego. Wobec tego, że Rzecznik Finansowy nie może działać na rzecz spółek prawa handlowego, fundacji, stowarzyszeń, kościołów

i związków wyznaniowych, Skarbu Państwa, organów administracji publicznej i obsługujących je urzędów, jednostek samorządu terytorialnego, spółdzielni, przedsiębiorstw państwowych, zakładów opieki zdrowotnej i wszelkich innych osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej koniecznym było odmówić wywiedzenia skargi nadzwyczajnej.

4. Brak orzeczenia, od którego można byłoby wywieść skargę nadzwyczajną.

Wnioskujący wniósł o wywiedzenie skargi nadzwyczajnej od decyzji Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Wniosek nie dotyczył więc orzeczenia sądu powszechnego lub sądu wojskowego kończącego postępowanie w sprawie, od którego można wywieźć Skargę Nadzwyczajną zgodnie z art. 89 § 1 ustawy o Sądzie Najwyższym.

Do szczegółowej analizy przekazanych zostało 9 wniosków, których rozpoznanie kontynuowane będzie w bieżącym roku.

W roku 2023 Rzecznik Finansowy w obszarze ochrony klientów rynku ubezpieczeniowego wniósł 2 skargi nadzwyczajne, z wniosków które wpłynęły do Biura Rzecznika w latach poprzednich. Obie skargi zostały wniesione w październiku 2023 r. od prawomocnego wyroków Sądu Okręgowego w Warszawie w zapadły wyroki oddalające powództwa. Obydwie z nich dotyczyły ubezpieczeń z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. W ocenie Rzecznika Finansowego, sąd w każdej z tych spraw nie dostrzegł abuzywności postanowień umów ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

Istotą sporu pierwszej ze skarg było roszczenie o zwrot pobranej przez pozwany zakład ubezpieczeń opłaty z tytułu rozwiązania umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Rzecznik zdecydował się na wniesienie skargi nadzwyczajnej z uwagi na fakt, iż w ocenie Rzecznika Sąd Okręgowy w Warszawie nie dostrzegł, że postanowienia wzorca umownego w oparciu, o które pozwany pobrał opłaty przy rozwiązywaniu umowy należało zakwalifikować jako niedozwolone postanowienia umowne (abuzywność zapisów wzorca).

Istotą sporu drugiej skargi było wypłacenie Powodowi zaniżonej wartości wykupu w związku z pobraniem i zatrzymaniem przez Pozwanego kwoty pobranej tytułem opłaty dystrybucyjnej. Podobnie i w tym przypadku Rzecznik zdecydował się na

wniesienie skargi nadzwyczajnej z uwagi na fakt, iż w ocenie Rzecznika Sąd Okręgowy w Warszawie nie dostrzegł, że postanowienia wzorca umownego w oparciu, o które Pozwany pobrał opłaty przy rozwiązywaniu umowy należało zakwalifikować jako niedozwolone postanowienia umowne.

W okresie sprawozdawczym rozpoznane zostały przez Sąd Najwyższy 2 skargi, jedna wniesiona przez Rzecznika Finansowego w roku 2021, a druga w roku 2022. W odniesieniu do skargi pierwszej ze skarg nadzwyczajnych Sąd Najwyższy nie podzielił argumentacji Rzecznika Finansowego mając na uwadze fakt, że w uwarunkowaniach faktycznych rozpoznawanej sprawy wchodziło w grę proporcjonalne zmniejszenie kwoty wypłaconego odszkodowania o równowartość zużycia budynków stwierdzonego w dacie zawierania umowy. Sąd Najwyższy zauważył, że przyjęty przez Sąd Okręgowy sposób obliczenia odszkodowania jest zgodny z normą zawartą w art. 361 § 2 k.c. Metoda różnicowa (dyferencyjna) jest powszechnie stosowana przy obliczaniu odszkodowań. Sąd Najwyższy podkreślił, że skoro odszkodowanie ma pokrywać szkodę rzeczywistą, powinno uwzględniać się wartość budynków przed zdarzeniem oraz ich wartość po zaistnieniu szkody i koszty konieczne do przywrócenia stanu poprzedniego, czyli budynków zużytych w 80% i 24%. Suma ubezpieczenia ustalona w umowie stanowi jedynie górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela (art. 824 § 1 k.c.) i tylko w tym aspekcie ma znaczenie dla odszkodowania.

W odniesieniu do drugiej skargi nadzwyczajnej Sąd Najwyższy postanowieniem z dnia 16 sierpnia 2023 r. odrzucił skargę nadzwyczajną wskazując w motywach rozstrzygnięcia, że skarga nadzwyczajna opierała się na zarzutach, które były już uprzednio przedmiotem merytorycznego rozpoznawania przez Sąd Najwyższy w postępowaniu zakończonym postanowieniem, którym odmówiono przyjęcia skargi kasacyjnej do rozpoznania. Rzecznik Finansowy składał skargę nadzwyczajną w przekonaniu, że zaskarżony wyrok pierwszy raz będzie przedmiotem oceny ze strony Sądu Najwyższego.

5.6 Wytaczanie powództw, przystępowanie do spraw sadowych - uprawnienie z art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

W związku rozszerzeniem kompetencji Rzecznika w zakresie postępowań cywilnych, z zakresu rynku Ubezpieczeniowego zarejestrowano 15 wniosków o przyłączenie się przez Rzecznika Finansowego do toczącego się postępowania sądowego i 18 wniosków o wytoczenie powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowego (łącznie 33 wnioski). W zakresie 5 wniosków, Rzecznik przystąpił do już toczącego się postępowania, natomiast w 8 przypadkach, po szczegółowej analizie wniosku, odmówił takiego przystąpienia. Rzecznik Finansowy wytoczył 2 powództwa na rzecz klientów podmiotu rynku ubezpieczeniowego zaś w 10 nie skorzystał z tego uprawnienia. Na dzień 31 grudnia 2023 r. 6 wniosków pozostawało na etapie w dalszej, szczegółowej analizy eksperckiej.

Sprawy wytypowane do wytoczenia powództwa ograniczały się do tych, w których nie zachodziła konieczność powoływania dowodu z opinii biegłego na udowodnienie dochodzonego roszczenia tak co do zasady jak i co do wysokości. Odmowy wytoczenia powództwa spowodowane były w takich przypadkach także brakiem innego materiału dowodowego, który mógłby choćby uprawdopodobnić wartość przedmiotu sporu (a czasami i roszczenia co do zasady) bez narażenia stron na nadmierne koszty związane z nieprawidłowym ustaleniem dochodzonego przed sądem roszczenia i ryzykiem oddalenia powództwa z uwagi na jego nieudowodnienie (brak dowodów).

W jednej sprawie, do której przystąpił Rzecznik Finansowy w roku 2023, zapadł nieprawomocny wyrok częściowo uwzględniający powództwo.

Tabela 42: Sposób rozpatrzenia wniosków z 2023 r. o wszczęcie lub przystąpienie do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego.

Wnioski o wszczęcie lub przystąpienie do postępowania sądowego	**Liczba**	**Procent**
Wnioski ogółem	**33**	100%
Oświadczenie RF o wstąpieniu do toczącego się postępowania	5	15,1%

Odmowa wstąpienia przez RF do toczącego się postępowania	8	24,2%
Odmowa wytoczenia powództwa przez RF	10	30,3%
Wytoczenie powództwa przez RF w imieniu klienta	2	6,1%
Wnioski pozostające w analizie eksperckiej	6	18,2%
Inne rozpoznanie wniosku	2	6,1%

Przeważająca część wniosków o wytoczenie powództwa na rzecz klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowego lub przystąpienie do toczącego się postępowania sądowego (16, 48,5%) dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych, z czego aż 14 obowiązkowych ubezpieczeń OC PPM. Pozostałe wnioski odnoszą się do ubezpieczeń na życie (Dział I - 10 wniosków, 30,3%) z), ubezpieczeń OC przedsiębiorcy (3 wnioski, 9,1%). Pojedyncze wnioski dotyczyły ubezpieczenia kredytu, obowiązkowych ubezpieczeń budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego, ubezpieczenia autocasco i regresu. W przypadku 2 wniosków ustalenie problematyki sporu okazało się niemożliwe.

Tabela 43: Tematyka wniosków o wszczęcie lub przystąpienie przez Rzecznika Finansowego do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego.

Tematyka wniosków	Liczba	Procent
Ogółem	**33**	**100%**
Dział I – ubezpieczenia na życie	**10**	**30,3%**
- ubezpieczenia na życie	5	15,2%
- ubezpieczenie na życie wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	3	9,1%
- ubezpieczenia na życie z UFK	2	6,1%
Dział II – pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	**23**	**69,7%**
Ubezpieczenia komunikacyjne:	**16**	**48,5%**
- OC PPM	14	42,5%
- AC	1	3,0%
- regres	1	3,0%
OC przedsiębiorcy	3	9,1%
ubezpieczenie obowiązkowe budynków gospodarstwa rolnego	1	3,0%
kredytu	1	3,0%
brak danych	2	6,1%

Tematyka spraw, do których Rzecznik Finansowy postanowił przystąpić do toczącego się postępowania sądowego obejmuje:

- roszczenie o zadośćuczynienie, odszkodowanie i rentę w związku z wypadkiem

  mającym miejsce podczas prac polowych;
- roszczenie o wypłatę sumy ubezpieczenia z umowy dodatkowego grupowego ubezpieczenia na wypadek ciężkiej choroby;
- roszczenie o zapłatę odszkodowania z polisy OC PPM za zniszczone w wyniku wypadku komunikacyjnego foteliki dziecięce;
- roszczenie o zapłatę odszkodowania z polisy OC PPM w związku ze zdarzeniem, w wyniku którego pasażer stojącego na parkingu pojazdu, przy otwieraniu drzwi tego pojazdu, uderza i uszkadza stojący obok pojazd;
- roszczenie o zapłatę zadośćuczynienia i odszkodowania w związku wypadkiem komunikacyjnym.

Tematyka spraw, w których Rzecznik Finansowy wytoczył powództwo na rzecz klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowego obejmuje:

- roszczenie o zwrot kwoty stanowiącej różnice pomiędzy wypłaconą wartością wykupu a kwotą zainwestowaną w ramach umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym;
- roszczenie o zapłatę odszkodowania z polisy OC PPM za zniszczone w wyniku wypadku komunikacyjnego foteliki dziecięce.

W roku sprawozdawczym w dalszym ciągu w toku pozostawały dwa postępowania sądowe, w których Rzecznik wytoczono powództwo w latach poprzednich a oparte na ówczesnym brzmieniu art. 26 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Pierwsze, wytoczone zostało wobec dwóch podmiotów rynku finansowego, w sprawie nieuczciwej praktyki rynkowej związanej z konstruowaniem i oferowaniem umowy ubezpieczenia na życie stanowiącej zabezpieczenie spłaty pożyczki udzielanej przez jeden z tych podmiotów, przejawiającej się w dezinformacji na temat zakresu udzielanej ochrony

ubezpieczeniowej. Drugie z wytoczonych powództw dotyczy umowy ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, którego aktywa stanowią certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych (FIZ), charakteryzujące się bardzo wysokim ryzykiem inwestycyjnym.

5.7 Wnioski o podjęcie uchwały przez Sąd Najwyższy skierowane przez Departament Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego

W okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy wystąpił do Sądu Najwyższego z wnioskiem o podjęcie kluczowej dla praktyki obrotu uchwały mającej na celu rozstrzygnięcie zdiagnozowanych w orzecznictwie sądów rozbieżności w wykładni przepisów prawa w zakresie dopuszczalności ustalenia wysokości odszkodowania w oparciu o hipotetyczne koszty naprawy w sytuacji, gdy naprawa przy szkodzie częściowej stała się już niemożliwa w wyniku następczych działań poszkodowanego, co często ma miejsce np. w razie zbycia pojazdu w stanie uszkodzonym lub jego uprzedniego naprawienia. Konieczność skierowania zapytania prawnego do Sądu Najwyższego w odniesieniu do tej ważkiej kwestii wyniknęła z faktu, że niestety w judykaturze nastąpiła wyraźna zmiana trendu orzeczniczego w zakresie rozliczania szkód metodą kosztorysową. W ostatnim czasie zapadły bowiem istotne z punktu widzenia poruszonej problematyki odmienne od uprzednich orzeczenia Sądu Najwyższego. W orzeczeniach tych SN poddał pod wątpliwość prawidłowość utrwalonej judykatury zarówno Sądu Najwyższego, jak i sądów powszechnych w zakresie możliwość ustalania wysokości odszkodowania w oparciu o hipotetyczne koszty naprawy (szkoda częściowa), w przypadku, gdy przywrócenie stanu poprzedniego było możliwe, stało się natomiast niemożliwe wskutek późniejszych zdarzeń. Zaakceptowanie nowej linii orzeczniczej, która jest sprzeczna z ugruntowanym i bogatym orzecznictwem Sądu Najwyższego w przedmiotowej materii, może dodatkowo prowadzić do daleko idącego ograniczania swobody dysponowania swoim majątkiem przez poszkodowanych – np. poprzez wymóg przedstawienia dowodów na przeprowadzoną naprawę pojazdu.

Wobec powyższych rozbieżności i zagrożeń interesów osób poszkodowanych w wypadkach i kolizjach drogowych Rzecznik zadał Sądowi Najwyższemu pytanie: Czy

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

W skierowanym do Sądu Najwyższego pytaniu prawnym, zwrócono szczególną uwagę, że ustalenie wysokości szkody na podstawie hipotetycznie określonych kosztów przywrócenia pojazdu do stanu poprzedniego nie stoi w opozycji do normy z art. 316 k.p.c. Podnoszona w tym przypadku argumentacja przez sądy wskazywałaby, że poszkodowany w każdym przypadku musiałby czekać z naprawą pojazdu czy jego sprzedażą, aż do zakończenia rozprawy, kiedy dojdzie do ustalenia wysokości należnego odszkodowania. Sąd zamykający rozprawę powinien oczywiście uwzględnić stan majątku poszkodowanego jaki zaistniał po zdarzeniu wywołującym szkodę, niemniej nie powinno uwzględniać się okoliczności, które nie stanowią normalnych następstw zdarzenia szkodzącego. W ocenie Rzecznika Finansowego niewątpliwie za zdarzenia pozostające poza normalnym związkiem przyczynowo skutkowym ze szkodą należy traktować m. in. taką sytuację jak sprzedaż czy naprawa uszkodzonego samochodu.

Złożone zapytanie prawne ma na celu zwiększenie ochrony praw i interesów klientów podmiotów rynku finansowego w relacjach z ubezpieczycielami oraz zmiany praktyki zakładów ubezpieczeń polegającej na różnicowaniu sytuacji poszkodowanych w zależności od tego co zrobią ze swoim pojazdem – co może również budzić wątpliwości, biorąc pod uwagę zasadę równości podmiotów wobec prawa określoną w art. 32 Konstytucji RP.

W okresie sprawozdawczym (15 września 2023 r.) przedstawiciele Rzecznika Finansowego wzięli udział w posiedzeniu Sądu Najwyższego, w sprawie z jego wniosku o podjęcie uchwały w związku z rozbieżnościami w orzecznictwie dotyczącymi dopuszczalności zadośćuczynienia dla bliskich osoby poważnie poszkodowanej, za doznaną krzywdę wynikającą z naruszenia dobra osobistego.

Omawiane zapytanie zostało skierowane do Sądu Najwyższego jeszcze w roku 2019 z uwagi na daleko idącą rozbieżność stanowisk poszczególnych Izb Sądu Najwyższego (Izby Cywilnej oraz Izby Kontroli Nadzwyczajnej i Spraw Publicznych) w odniesieniu do niezwykle istotnego społecznie problemu związanego z wykładnią art. 448 k.c. w zw. z art. 23 k.c. i art. 24 § 1 k.c. Wiązał się on z rozstrzygnięciem zagadnienia: czy w razie ciężkiego i trwałego rozstroju zdrowia, osobom najbliższym poszkodowanego może przysługiwać na podstawie art. 448 k.c. roszczenie o zadośćuczynienie pieniężne z tytułu naruszenia ich własnego dobra osobistego? Pomimo wprowadzonych zmian legislacyjnych w postaci art. 446 (2) k.c., który wychodzi naprzeciw roszczeniom członków rodzin osób bezpośrednio poszkodowanych, rozstrzygnięcie ww. zagadnienia w ocenie Rzecznika Finansowego miało nadal wyjątkowo istotne znaczenie chociażby dla nadal toczących się spraw w sądach II instancji (część postępowań została zawieszona do czasu przedmiotowego rozstrzygnięcia). Niestety Sąd Najwyższy postanowieniem odmówił podjęcia uchwały w przedmiotowej sprawie.

Również w okresie sprawozdawczym (6 grudnia 2023 r.) odbyło się posiedzenie Sądu Najwyższego w sprawie z wniosku Rzecznika Finansowego w przedmiocie podjęcia uchwały w związku z rozbieżnościami w orzecznictwie w zakresie dopuszczalności uwzględniania w odszkodowaniu z OC posiadaczy pojazdów mechanicznych rabatów i upustów stosowanych w sieciach partnerskich zakładów ubezpieczeń. Zapytania skierowane do Sądu Najwyższego przez Rzecznika Finansowego miało na celu kompleksowe rozstrzygnięcie przez SN wyjątkowo istotnej kwestii prawnej dla likwidacji szkód komunikacyjnych z obowiązkowego ubezpieczenia OC PPM. Zagadnienie to sprowadza się do odpowiedzi na kluczowe dla praktyki obrotu pytanie: czy zakłady ubezpieczeniowe mogą ustalić odszkodowanie uwzględniając przy tym ulgi i rabaty na usługi naprawcze, części i materiały służące do naprawy pojazdów, które mają wynegocjowane ze współpracującymi z nimi zakładami naprawczymi, pośrednio ograniczając prawo poszkodowanych w zakresie wyboru sposobu likwidacji szkody czy też wyboru warsztatów, z usług, z których, ci chcą skorzystać?

W przedmiotowym wniosku Rzecznik Finansowy w szczególności poruszył kwestie rozumienia przysługujących poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych praw podmiotowych, w odniesieniu do wypracowanego w tym zakresie dorobku

orzeczniczego Sądu Najwyższego i sądów powszechnych, czy też rozumienia pojęcia rynku lokalnego, a tym samym niezbędnych i ekonomicznie uzasadnionych kosztów naprawy pojazdu. Rzecznik wyraża przekonanie, że podjęcie przez Sąd Najwyższy uchwały w tej sprawie, będzie miało wyjątkowo istotne znaczenie w zakresie problematyki likwidacji szkód komunikacyjnych z ubezpieczenia OC PPM, która na przestrzeni ostatnich kilku lat mocno przybrała na sile. Obecnie w sprawie, Rzecznik oczekuje na wyznaczenie terminu posiedzenia.

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

Ubezpieczenia komunikacyjne - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC PPM), ubezpieczenie Auto – Casco (AC) stanowią od wielu lat najczęstszy przedmiot wniosków o porady telefoniczne i mailowe, jak również najliczniejszą grupę wniosków o podjęcie tzw. interwencji w sprawach ubezpieczeniowych. Wynika to po części z faktu, że są one jednym z najbardziej powszechnych rodzajów ubezpieczeń w Polsce. Obszarami sporów konsumenckich w ubezpieczeniach komunikacyjnych wymagającymi rozwiązania, oprócz wspomnianej wyżej praktyki stosowania rabatów i ulg na tle rozbieżnych poglądów judykatury, pozostaje m.in. wycena szkody, w sytuacji sprzedaży pojazdu, który nie został naprawiony, czy też amortyzacja wartości fotelików służących do przewozu pojazdami dzieci. Problematyczne w szerszym wymiarze w praktyce obrotu pozostają również prawidłowe – adekwatne do powstałej krzywdy - miarkowanie wysokości zadośćuczynień w szczególności dla osób bezpośrednio poszkodowanych, odpowiedzialność za szkody parkingowe poprzez otwarcie drzwi wyrządzone przez pasażera pojazdu, kwestie związane z czasem korzystania z pojazdów zastępczych w sytuacji przedłużających się okresów napraw pojazdów oraz sytuacje powstające przy zbyciu pojazdów, związane z automatycznymi odnowieniami umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i rekalkulacją składki.

Ubezpieczenia OC PPM doczekały się wydania szeregu istotnych rozstrzygnięć Sądu Najwyższego, w tym będących skutkiem wniosków o uchwałę składanych przez Rzecznika Finansowego. Mimo to, oprócz kwestii dotyczących praktyki likwidacji

szkód przez zakłady ubezpieczeń, wciąż można zauważyć pewne problemy prawne dotyczące tego segmentu rynku ubezpieczeniowego.

Dotyczy to między innymi kwestii możliwości **powoływania się przez zakład ubezpieczeń w kalkulacji wysokości odszkodowania na rabaty i upusty**, jakie mógłby uzyskać w przypadku skierowania pojazdu do naprawy w warsztacie współpracującym z nim.

Rzecznik Finansowy już w 2022 r., w związku z koniecznością usunięcia rozbieżności w tym zakresie występujących w orzecznictwie, skierował do Sądu Najwyższego wniosek o podjęcie uchwały (wpływ do Sądu Najwyższego w dniu 2 września 2022 r.) w odpowiedzi na pytanie *Czy zakład ubezpieczeń może ustalić odszkodowanie przysługujące poszkodowanemu z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych z uwzględnieniem ulg i rabatów na usługi naprawcze, części i materiały służące do naprawy pojazdu, wynikających z przedłożonej oferty, a możliwych do uzyskania w współpracującym z tym zakładem ubezpieczeń podmiotem gospodarczym, wskazując na spoczywające na poszkodowanym (uprawnionym do odszkodowania) obowiązki zapobieżenia zwiększeniu się szkody oraz współdziałania wierzyciela z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania? (art. 362 k.c., art. 16 ust. 1 pkt. 2 u.u.o. i art. 826 § 1 k.c. w zw. z art. 354 § 2 k.c.).*

Jak wskazano w uzasadnieniu wniosku, w ocenie Rzecznika Finansowego stosowanie potrąceń z tytułu rabatów i upustów jest praktyką godzącą w interesy poszkodowanych, ponieważ nie ma obiektywnych dowodów, aby rabaty na rynku części motoryzacyjnych i napraw były zjawiskiem powszechnym, a zakłady ubezpieczeń w indywidualnych sprawach z interwencji Rzecznika Finansowego nie przedstawiają dowodów na ich występowanie. Z obserwacji Rzecznika wynika, że często spotykana jest sytuacja, w której ceny wskazane przez zakład ubezpieczeń są znacząco niższe niż takie, jakimi posługują się warsztaty naprawcze w zwykłym obrocie gospodarczym. Niejednokrotnie okazuje się także, że finalnie przyznane rabaty nie są realne do osiągnięcia. Stosowanie w kalkulacjach ulg i rabatów z sieci partnerskich niejednokrotnie niejako „wymusza" na uprawnionych wybór bezgotówkowej formy naprawy pojazdu przy szkodzie częściowej. We wniosku wskazano także, że nawet gdyby rabaty takie faktycznie były możliwe do uzyskania (bez uszczerbku dla jakości naprawy i stosowanych części), to poszkodowany ma

prawo do wyboru sposobu naprawienia szkody oraz warsztatu, który miałby przeprowadzić naprawę. Zdaniem Rzecznika, w kalkulacji kosztów naprawy należy brać pod uwagę koszty obiektywne, a nie koszty zgodnie ze stawkami wskazanymi przez zakład ubezpieczeń w warsztacie współpracującym. Poszkodowany ma prawo dokonać naprawy w warsztacie, w którym stawki usługi naprawy i części nie przekraczają rażąco cen rynkowych.

Zajęcie stanowiska przez Sąd Najwyższy w tym zakresie jest także pożądane z uwagi na stanowisko, jakie w tym przedmiocie w wyroku z dnia 30 marca 2023 r. sygn. C-618/21 zajął Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej. Trybunał potwierdził słuszność utrwalonej (dotychczas) linii orzeczniczej Sądu Najwyższego, jak również sądów powszechnych, a także prezentowanego przez Rzecznika Finansowego stanowiska, że poszkodowany może dochodzić odszkodowania metodą kosztorysową (hipotetycznych kosztów naprawy) i nie jest zobowiązany do przeprowadzenia (w przyszłości) naprawy uszkodzonego samochodu. (Szerzej na temat wyroku w sprawie C-618/21 w pkt 5.4. rozdziału 5 Sprawozdania).

Na dzień zakończenia pracy nad sprawozdaniem (29 marca 2024 r.) Sąd Najwyższy nie wypowiedział się jeszcze w przedmiocie ww. wniosku Rzecznika (sygn. III CZP 142/22). Problemy wskazane w ww. wniosku do Sądu Najwyższego pozostają więc wciąż aktualne. W ocenie Rzecznika, praktyka zakładów ubezpieczeń w tym zakresie niejednokrotnie godzi w słuszne interesy uprawnionych z umowy ubezpieczenia OC PPM. Ubezpieczyciele w praktyce często powołują się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 6 października 2022 r. sygn. III CZP 119/22. Sąd Najwyższy w odpowiedzi na podobne pytanie dotyczące ulg i rabatów, jak postawione przez Rzecznika wskazał podjął uchwałę: *Odszkodowanie przysługujące od zakładu ubezpieczeń na podstawie umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów obejmuje wyłącznie niezbędne i ekonomicznie uzasadnione koszty naprawy.* Z uzasadnienia wynika, że Sąd Najwyższy wskazał, że w formule "niezbędnych i ekonomicznie uzasadnionych kosztów naprawy" nie mieści się jakikolwiek automatyzm, a w szczególności jednoznaczne i odgórne przesądzenie, że odszkodowanie przysługujące od zakładu ubezpieczeń z umowy ubezpieczenia OC PPM może być każdorazowo obniżone o rabaty oraz ulgi na części i materiały służące do naprawy

pojazdu. Jak wskazał Sąd Najwyższy *Nie można nie zauważyć, że odwoływanie się do rzekomych rabatów i ulg może stanowić łatwy sposób na sztuczne obniżenie odszkodowania należnego poszkodowanemu, jak też godzić w jego prawo wyboru sposobu likwidacji szkody czy też w prawo podjęcia decyzji, aby samochodu w ogóle nie naprawiać*. Sąd Najwyższy wskazał jednak, że stosowania rabatów i ulg nie można z góry wykluczyć, o ile na podstawie okoliczności konkretnej sprawy będzie możliwe przyjęcie, że mieszczą się one czy wręcz współkształtują niezbędne i ekonomicznie uzasadnione koszty naprawy.

Można zauważyć jednak, że zakłady ubezpieczeń interpretują ww. uchwałę w korzystny dla siebie pod względem finansowym sposób. Z praktyki Rzecznika wynika natomiast, że powoływanie się na rzekome ulgi i rabaty stosowane jest bardzo często, co budzi wątpliwości i kontrowersje.

Inny istotny problem prawny dotyczy możliwości kalkulacji odszkodowania w oparciu **o hipotetyczne koszty naprawy pojazdu**, w sytuacji, kiedy został on przez poszkodowanego zbyty w stanie uszkodzonym lub naprawiony samodzielnie. Rzecznik Finansowy w dniu 13 grudnia 2023 r. wystąpił do Sądu Najwyższego z wnioskiem o podjęcie uchwały mającej na celu rozstrzygnięcie istniejących w orzecznictwie sądów rozbieżności w tym zakresie. Potrzeba wniosku o uchwałę Sądu Najwyższego wynika z tego, że widoczna jest w zmiana linii orzeczniczej w tym zakresie. W ostatnim czasie zapadły – istotne z punktu widzenia poruszonej problematyki - orzeczenia Sądu Najwyższego, w których poddaje on pod wątpliwość prawidłowość utrwalonej dotychczas linii orzeczniczej Sądu Najwyższego, jak i sądów powszechnych dotyczącą tego problemu.

Zgodnie z dominującą dotychczas linią orzeczniczą, poszkodowany w ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego, w przypadku szkody częściowej, może żądać odszkodowania w wysokości odpowiadającej niezbędnym i uzasadnionym ekonomicznie kosztom przywrócenia pojazdu do stanu poprzedniego, także w przypadku następczej niemożliwości przywrócenia stanu poprzedniego, co ma miejsce np. w razie zbycia pojazdu w stanie uszkodzonym lub jego uprzedniego naprawienia w sposób samodzielny. W przypadku szkody częściowej nie można ograniczać wysokości odszkodowania - jak ma to miejsce w przypadku szkody całkowitej - do różnicy między wartością pojazdu przed

uszkodzeniem, a uzyskaną przez poszkodowanego ceną jego sprzedaży. Zbycie rzeczy jest uprawnieniem właściciela tak samo, jak korzystanie z niej. Skorzystanie z tego uprawnienia nie może ograniczać wysokości należnego poszkodowanemu odszkodowania, ubezpieczyciel sprawcy szkody powinien bowiem wyrównać uszczerbek w majątku poszkodowanego do pełnej wysokości szkody. Poszkodowani, który naprawili pojazd i którzy naprawy nie dokonali oraz poszkodowani, którzy po szkodzie częściowej zbyli pojazd czy też pozostawili go w swojej dyspozycji nie powinni być odmiennie traktowani, skoro w ich sytuacji prawnej nie zachodzą różnice, które by to uzasadniały.

Z obserwacji Rzecznika Finansowego wynika, jednakże, że wykształciła się druga, odmienna linia orzecznicza Sądu Najwyższego, w której zauważa on, że szkoda jest kategorią dynamiczną. Od chwili jej powstania do momentu naprawienia zmianie może ulec postać i wielkość doznanego uszczerbku. Zgodnie z zasadą kompensacji szkody, odszkodowanie nie może przerastać wielkości szkody. Jeśli przyjąć za tym poglądem, że szkoda jest „dynamiczna" to, zdaniem Sądu Najwyższego, ta cecha szkody sprawia, że naprawienie szkody metodą kosztorysową, należałoby wykluczyć w sytuacji, gdy możliwość taka odpada (np. w przypadku sprzedaży samochodu czy dokonania jego naprawy przed ustaleniem wysokości odszkodowania). Poszkodowany nie może oczekiwać, że rozmiar szkody i wysokość należnego mu odszkodowania pozostaną zawsze na niezmienionym poziomie, a przyznając odszkodowanie, zgodnie z art. 316 § 1 k.p.c. sąd jest zawsze zobowiązany do uwzględnienia stanu rzeczy istniejącego w chwili zamknięcia rozprawy. Oznacza to, że takie zdarzenia jak sprzedaż uszkodzonego pojazdu w toku procesu jest okolicznością, którą Sąd powinien wziąć pod uwagę, a która wyklucza możliwość dochodzenia jako odszkodowania kwot wskazanych w kosztorysie naprawy.

Zaakceptowanie nowej linii orzeczniczej, która jest sprzeczna z ugruntowanym i bogatym orzecznictwem Sądu Najwyższego w przedmiotowej materii, może dodatkowo prowadzić do dalszego ograniczania swobody dysponowania swoim majątkiem przez poszkodowanych – np. poprzez wymóg przedstawienia dowodów na przeprowadzoną naprawę pojazdu. Zdaniem Rzecznika, przyjęcie tej koncepcji prowadzi także do różnego traktowania likwidacji szkody częściowej w przypadku poniesienia kosztów naprawy pojazdu oraz w przypadku np.; samodzielnej naprawy

pojazdu własnymi siłami, sprzedaży pojazdu uszkodzonego lub braku naprawy pojazdu. Ponadto, w przypadku sporu co do wysokości odszkodowania pojazd poszkodowanego przez kilka lat od kolizji musiałby pozostawać niesprzedany, aby poszkodowany mógł liczyć na odszkodowanie odpowiadające kosztom naprawy. Z przyczyn oczywistych, pojazd uszkodzony uległby dalszemu zniszczeniu (np. korozja elementów blacharskich i zużycie elementów eksploatacyjnych wyprodukowanych z poliestrów), a poszkodowany naraziłby się na zarzut zwiększenia rozmiarów szkody. Ponadto sytuacja taka generowałaby po stronie poszkodowanego dodatkowe nakłady finansowe. Należy mieć tutaj w szczególności na uwadze koszty związane z przechowywaniem pojazdu czy korzystaniem z pojazdu zastępczego do czasu uzyskania pełnego odszkodowania na etapie postępowania sądowego. Niejednokrotnie koszty takie przekraczają wysokość uzyskanego odszkodowania z tytułu naprawy uszkodzonego pojazdu. Jak wynika z obserwacji Rzecznika Finansowego, spór z ubezpieczycielem może trwać latami.

W stosunkowo niewielkiej, ale wartej zauważenia ilości wniosków do Rzecznika Finansowego o udzielenie porady lub o podjęcie interwencji, poruszona jest kwestia problemów związanych z likwidacją szkody z ubezpieczenia OC PPM sprawcy w **kontekście uszkodzonych fotelików samochodowych i opon.** Odszkodowanie z ubezpieczenia OC powinno – zgodnie z zasadą pełnej kompensaty wyrządzonej szkody określonej w art. 361 § 2 k.c. – pokryć szkodę w pełnej wysokości. Jak wynika z orzecznictwa Sądu Najwyższego, przywrócenie rzeczy uszkodzonej do stanu poprzedniego polega na doprowadzeniu jej do stanu używalności w takim zakresie, jaki istniał przed wyrządzeniem szkody. Jeżeli do osiągnięcia tego celu konieczne jest użycie nowych elementów, to poniesione na nie wydatki wchodzą w skład kosztów naprawienia szkody przez przywrócenie rzeczy do stanu poprzedniego.

Z praktyki Rzecznika Finansowego wynika, że ubezpieczyciele często niejako automatycznie kwestionują konieczność wymiany fotelika samochodowego na nowy. Postawa ubezpieczycieli może budzić poważne wątpliwości. Podkreślić należy, że o konieczności wymiany fotelika dziecięcego poucza każdy producent fotelika i każdy jego sprzedawca. Fotelika nie poddaje się bowiem weryfikacji pod kątem zachowania dotychczasowych standardów w zakresie bezpieczeństwa. Co więcej, każda kolizja skutkuje automatyczną utratą gwarancji, co niewątpliwie przekłada się na jego dalszą

użyteczność.[81] Odmawianie zatem przyjęcia odpowiedzialności bez pogłębionej analizy sprawy, w tym szerszego odniesienia się do zaleceń producenta fotelika może budzić poważne wątpliwości w świetle spełnieni powinności jakie nakładają na ubezpieczyciela przepisy prawa.

W praktyce ubezpieczeniowej dostrzec można również stosowanie przez ubezpieczycieli obniżanie wysokości odszkodowania o przyjęty stopień amortyzacji tj. stosowanie w kalkulacjach amortyzacji fotelika. W ocenie Rzecznika Finansowego może budzić wątpliwości już sama zasada jej stosowania. Należy mieć bowiem na uwadze, że fotelik samochodowy jest specyficznym wyposażeniem samochodu, który wraz z ubiegiem czasu nie traci swoich funkcji i właściwości dotyczących bezpieczeństwa. Nie da się bowiem kupić na rynku fotelika używanego, co do którego istnieje gwarancja, co do jego użyteczności tj. czy np. nie uległ on wcześniejszemu uszkodzeniu. Niemniej nawet przyjmując dopuszczalność stosowania amortyzacji, z perspektywy Rzecznika Finansowego budzi poważne zastrzeżenia sposób w jaki stopień zużycia amortyzacyjnego jest ustalany przez Ubezpieczycieli, a przede wszystkim poprawność jego ustalania w odniesieniu do obowiązków wynikających. W szczególności należy mieć na uwadze treść z art. 28 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. 2023 nr 656), w myśl którego zakład ubezpieczeń wypłaca odszkodowanie lub świadczenie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w przeprowadzonym przez siebie postępowaniu, zawartej z nim ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu. Po otrzymaniu zawiadomienia o wypadku ubezpieczyciel - jako profesjonalista korzystający z wyspecjalizowanej kadry (art. 355 § 2 k.c.) - obowiązany jest do ustalenia przesłanek swojej odpowiedzialności, czyli samodzielnego i aktywnego wyjaśnienia okoliczności wypadku oraz wysokości powstałej szkody[82]. Wyjaśnienie okoliczności zdarzenia i ustalenie stanu faktycznego są więc także rolą zakładu ubezpieczeń. Ubezpieczyciel powinien więc spełnić swoje świadczenie, jeżeli tylko w toku postępowania likwidacyjnego zostanie ustalone, że zaszedł wypadek ubezpieczeniowy za który ponosi odpowiedzialność zgodnie

[81] Por. np. wyrok Sądu Rejonowego dla Łodzi-Widzewa w Łodzi z dnia 12 sierpnia 2020 r. sygn. VIII C 96/20, LEX nr 3092699.
[82] Zob. wyrok Sądu Najwyższego z dnia z dnia 18 listopada 2009 r. sygn. II CSK 257/09.

z umową. Analiza postępowań interwencyjnych prowadzonych przez Rzecznika wskazuje, że ubezpieczyciele w tym zakresie kierują się jedynie swobodną oceną nie posiłkując się na tym etapie specjalistyczną opinią sporządzoną przez rzeczoznawcę/biegłego samochodowego celem sporządzenia stosownej ekspertyzy. W przypadku **uszkodzenia opony**, odnotowano przypadki, w których ubezpieczyciel kwestionował konieczność wymiany drugiej z nich, znajdującej się na tej samej osi. Jedna z takich spraw, dotycząca dochodzenia odszkodowania z ubezpieczenia OC zarządcy drogi jako przyczynek do opisania szerszego problemu została skazana poniżej.

Zaniżanie wypłaty odszkodowania na przykładzie opon

Studium przypadku

Rzecznik Finansowy otrzymał wniosek o podjęcie interwencji w związku z zastrzeżeniami Poszkodowanego dotyczącymi zaniżenia kwoty ustalonego odszkodowania. Z informacji przekazanych Rzecznikowi wynikało, że doszło do uszkodzenia pojazdu należącego do Poszkodowanego na skutek wjechania w dziurę w jezdni. W trakcie procedury likwidacji szkody Zakład Ubezpieczeń przyjął ostatecznie odpowiedzialność za szkodę i ustalił odszkodowanie, które zdaniem Poszkodowanego było zaniżone. Zakład Ubezpieczeń zastosował bowiem korektę z tytułu rzekomego wzrostu wartości pojazdu wynikającego z montażu nowych opon przy jego naprawie. Dodatkowo Ubezpieczyciel nie uwzględnił kosztów wizyty u wulkanizatora oraz kosztów ustawienia geometrii zawieszenia. Zakład Ubezpieczeń zaniżył przy tym sam koszt opony, a także koszt naprawy uszkodzonego progu.

W interwencji Rzecznik wskazał, że zgodnie z § 11 ust. 7 pkt 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 31.12.2002 r. w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 2022 ze zm.), pojazd nie może być wyposażony, z zastrzeżeniem ust. 5, w opony różnej konstrukcji na kołach jednej osi, w tym o różnej rzeźbie bieżnika, z zastrzeżeniem pkt 3.

Zakład Ubezpieczeń na skutek podjętej przez Rzecznika Finansowego interwencji oraz przytoczonych argumentów dotyczących obowiązków wynikających z poinformował, że dokonał polubownej wypłaty świadczenia zgodnej z oczekiwaniami Poszkodowanego.

Stanowisko Zakładu Ubezpieczeń jednoznacznie potwierdza, że Poszkodowany miał prawo oczekiwać naprawy pojazdu przy użyciu nowych opon bez stosowania potrąceń amortyzacyjnych. Szkoda w pojeździe obejmowała w istocie nie tylko bezpośrednie uszkodzenie opony, ale również obowiązek dostosowania się do wymogów technicznych określonych ww. rozporządzeniem.

Odnośnie do umów ubezpieczenia majątkowego - zastrzeżenia Rzecznika Finansowego budzi dopuszczalność stosowania postanowień umownych wprowadzających możliwość stosowania **klauzuli proporcji,** ograniczającej odpowiedzialność ubezpieczyciela za szkodę będącą skutkiem wypadku ubezpieczeniowego proporcjonalnie do wartości przedmiotu ubezpieczenia.

W wyroku z dnia 17 marca 2023 r. II CSKP 681/22 Sąd Najwyższy uznał, że stosowanie klauzuli proporcji w stosunkach między przedsiębiorcami nie wymaga indywidualnego uzgodnienia oraz nie narusza zasady równości stron i nie zaprzecza wymogowi lojalności w stosunku ubezpieczenia. Ponadto Sąd Najwyższy podkreślił, że obowiązki ubezpieczającego określone w art. 815 § 1 k.c. związane są z informowaniem ubezpieczyciela o czynnikach istotnych z punktu widzenia prawdopodobieństwa zajścia wypadku ubezpieczeniowego. Do grupy tej nie zalicza się jednak wadliwego określenia wartości ubezpieczonego mienia w celu ustalenia w umowie właściwej sumy ubezpieczenia, ponieważ nie ma ona wpływu na oszacowanie ryzyka ponoszonego przez ubezpieczyciela.

Powyższe Stanowisko Sądu Najwyższego może budzić wątpliwości w odniesieniu do dotychczasowego orzecznictwa Sądu Najwyższego, jak i sądów powszechnych. Warto wskazać np. wyrok Sądu Najwyższego II CSK 454/18 z dnia 28 maja 2019 r. w którym wskazano, że ryzyko związane z nieprawidłowym określeniem sumy ubezpieczenia oraz związane z tym obowiązki informacyjne (doradcze) ubezpieczyciela spoczywają na nim, jako profesjonaliście. To ubezpieczyciel powinien zachować niezbędną jasność, zrozumiałość, jednoznaczność i przewidywalność skutków postanowienia wprowadzającego regułę proporcji. Ze stanowiska Sądu Najwyższego wynika zatem, że klauzula proporcjonalności, może być uznana za nieważną, jeśli ubezpieczyciel czy też agent nie próbował weryfikować podanej przez ubezpieczającego w dobrej wierze wartości ubezpieczenia, nie zwrócił ubezpieczającemu wyraźnie uwagi na konsekwencje istotnego zaniżenia wartości przedmiotu ubezpieczenia, zwłaszcza w przypadku szkody całkowitej przewyższającej sumę ubezpieczenia, oraz traktował system odpowiedzialności proporcjonalnej jedynie jako wybieg mający na celu ograniczenie wysokości odszkodowania poniżej wartości poniesionej przez ubezpieczającego szkody. Umowa ubezpieczenia jest wszak kontraktem najwyższego (szczególnego) zaufania i dlatego w tym zakresie, wobec takiego zachowania

ubezpieczyciela bądź agenta, zastosowanie mieć będzie art. 58 § 2 k.c. (nieważność z uwagi na sprzeczność z zasadami współżycia społecznego) bądź art. 3851 § 2 k.c. (w stosunkach z konsumentami)[83].

W innej sprawie Sąd Najwyższy wskazał z kolei, że jeżeli ubezpieczyciel opracuje własny wzorzec umowy, wyznaczający inne granice jego odpowiedzialności w ubezpieczeniu majątkowym niż przyjęte w art. 824 § 1 k.c., to wzorzec ten musi być na tyle jasny, żeby ubezpieczający już na etapie zawarcia umowy wiedział, według jakich zasad zlikwidowana zostanie ewentualna szkoda. Umowa ubezpieczenia ma chronić ubezpieczającego przed określonym w niej ryzykiem, nie zaś sprowadzać na niego dalsze ryzyko, tym razem ze strony ubezpieczyciela, ujawniane dopiero na etapie likwidacji szkody. (Wyrok Sądu Najwyższego z 10.06.2016 r., IV CSK 624/15).

Problem stosowania klauzuli proporcji aktualnie odnosi się w praktyce do tzw. szkód częściowych, ponieważ nie budzi wątpliwości (tak w orzecznictwie, jak i w doktrynie), że w razie szkody całkowitej odszkodowanie nie pokryje jej pełnej wysokości, a ubezpieczyciel zobowiązany będzie świadczyć po prostu kwotę równą sumie ubezpieczenia.[84] Zagadnienie związane ze stosowaniem reguły proporcji pojawiło się w jednej ze spraw interwencyjnych prowadzonych przez Rzecznika Finansowego, opisanej poniżej.

Zastosowanie klauzuli proporcji

Studium przypadku

Z informacji przekazanych Rzecznikowi Finansowemu wynikało, że Skarżący zawarł umowę ubezpieczenia jachtu śródlądowego wykorzystywanego w prowadzonej przez niego działalności gospodarczej (czarter jachtów). Ubezpieczając nowy jacht w 2020 r. (pierwsze ubezpieczenie) wartość ubezpieczenia została ustalona na podstawie faktury jego zakupu. W kolejnych latach (dwóch polisach), jako sumę ubezpieczenia Skarżący podał odpowiednio wartość wynikającą z różnicy pomiędzy ceną zakupu, a obliczoną amortyzacją za dwa lata, a więc z faktury pomniejszonej o wartość 7% amortyzacji rocznie.

W 2022 r. jacht uległ wypadkowi, wskutek czego powstała szkoda częściowa. Kwota szkody stanowiąca roszczenie Skarżącego wynika z przedstawionego ubezpieczycielowi kosztorysu.

[83] G. Wolak, *Klauzula proporcji w umowie ubezpieczenia majątkowego. Glosa do wyroku SN z dnia 28 maja 2019 r., II CSK 454/18*, St.Prawn.KUL 2021, nr 1, s. 321-344.

[84] Zob. np. B. Kucharski, Świadczenie ubezpieczyciela w umowie ubezpieczenia mienia, Warszawa – Łódź 2019, s. 172-273. Jak podaje przykładowo ten autor, gdy interes ubezpieczeniowy wart 10 mln zł ubezpieczony został na kwotę 4 mln, szkody częściowe będą kompensowane najwyżej w 40%. Odszkodowanie za szkodę częściową wynoszącą kwotę 300 000 zł wyniesie dlatego nie więcej niż 120 000 zł.

Wartość powstałej szkody nie była przez ubezpieczyciela kwestionowana. Odszkodowanie przyznane przez ubezpieczyciela zostało pomniejszone o 21,8% w związku ze stwierdzeniem przez ubezpieczyciela niedoszacowania wartości jachtu (tzw. klauzula proporcji). Ubezpieczyciel powołał się na Ogólne Warunki Ubezpieczenia zgodnie z którymi, jeżeli zadeklarowana przez ubezpieczającego suma ubezpieczenia jest niższa od rzeczywistej wartości przedmiotu ubezpieczenia (tzw. niedoubezpieczenie), to odpowiada on za szkody częściowe w takim stosunku, w jakim suma ubezpieczenia pozostaje do rzeczywistej wartości ubezpieczonego przedmiotu (tzw. zasada proporcji).

W ocenie Rzecznika, stanowisko ubezpieczyciela dopuszczające możliwość stosowania zasady proporcji (co do zasady) nie jest działaniem prawidłowym. Sąd Najwyższy wielokrotnie w swoich orzeczeniach uznawał klauzulę proporcji za niejednoznaczną i odwołując się do reguły *in dubio contra proferentem* wyłączał jej stosowanie. Ponadto w orzecznictwie Sądu Najwyższego dotyczącym klauzuli proporcji często powtarza się motyw nieuczciwości ubezpieczyciela, który zawierając umowę, polega na sumie ubezpieczeniowej określanej przez ubezpieczającego, w żaden sposób nie weryfikując, czy odpowiada ona wartości ubezpieczeniowej, przede wszystkim zaś nie zwracając uwagi kontrahenta na konsekwencje niedoubezpieczenia. Dopiero w razie zajścia wypadku, ubezpieczyciel dokonuje precyzyjne wyceny ubezpieczonego interesu, zwykle przy udziale biegłych, co ostatecznie prowadzi do wniosku o niedoubezpieczeniu oraz do zastosowania reguły redukcji proporcjonalnej. Można więc odnieść wrażenie, że w praktyce klauzula proporcji traktowana jest przez ubezpieczycieli jako pewnego rodzaju wybieg mający pozwolić przynajmniej na następcze zaniżenie wartości odszkodowania w sytuacjach, gdy nie będzie można całkowicie uniknąć odpowiedzialności.

Warto przypomnieć, że zgodnie z przepisami ustawy o dystrybucji ubezpieczeń[85], każda umowa musi być zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta a ich zbadanie jest obowiązkiem dystrybutora ubezpieczeń[86]. W przypadku tego rodzaju zapisów OWU powstaje więc pytanie:

- czy dystrybutor właściwie zbadał potrzeby i wymagania klienta dotyczące ochrony ubezpieczeniowej;

[85] Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz.U.2023.1111 ze zm.).
[86] Art. 8 ust. 1 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

- czy umowa ubezpieczenia przewidująca zastosowanie „klauzuli proporcji” jest rzeczywiście zgodna z jego potrzebami i jest wynikiem świadomej decyzji klienta, który rozumie działanie tego mechanizmu oraz świadomie wybiera takie rozwiązanie;
- czy postanowienia OWU są wystarczająco jasne, a wreszcie
- czy klient miał możliwość zawarcia innej umowy bez klauzuli proporcji, a także szerzej - czy grupa docelowa klientów (np.: przedsiębiorcy określonego rodzaju) faktycznie oczekuje umów z zastosowaniem klauzuli proporcji.

Przypomnieć należy wreszcie, że stosowanie reguły proporcji przy niedoubezpieczeniu nie jest dopuszczalne w przypadku umów konsumenckich albo stosunków między ubezpieczycielem a osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, do których - zgodnie z art. 805 § 4 k.c. - przepisy te mają odpowiednie zastosowanie (tak: przytoczony powyżej wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 marca 2023 r. sygn. II CSKP 681/22).

Stosowanie „klauzuli proporcji” w przypadku klientów podmiotu rynku finansowego będących jednoosobowymi przedsiębiorcami wzbudza więc duże wątpliwości.

W zakresie ubezpieczeń mieszkań i domów warte odnotowania są także problemy wynikające ze stosowania klauzul wyłączających odpowiedzialność ubezpieczyciela za szkody wynikające z **powolnego działania temperatury, gazów, wody, pary, wilgoci, pyłu, sadzy i wstrząsów,** które są powszechnie stosowane przez ubezpieczycieli w ubezpieczeniach mieszkań i domów. Jak zostało to opisane w części dotyczącej istotnych poglądów Rzecznika (rozdział 5.4 Sprawozdania) – w sytuacji, gdy ubezpieczający/ubezpieczony w procesie cywilnym wykazał zdarzenie ubezpieczeniowe, to na zakładzie ubezpieczeń spoczywa ciężar wykazania okoliczności wyłączającej odpowiedzialność ubezpieczeniową. W ocenie Rzecznika, są także przesłanki, które przemawiają za uznaniem tego rodzaju postanowień za niedozwolone postanowienia umowne.

W 2023 r. dostrzeżone zostało także ryzyko związane z **problemem tzw. niedoubezpieczenia związanego z inflacją**. W związku z tym, przygotowane zostało opracowanie oraz webinarium skierowane do klientów rynku ubezpieczeniowego pt. „Ubezpieczenia w czasie inflacji”. Celem analizy Rzecznika oraz towarzyszącego jej

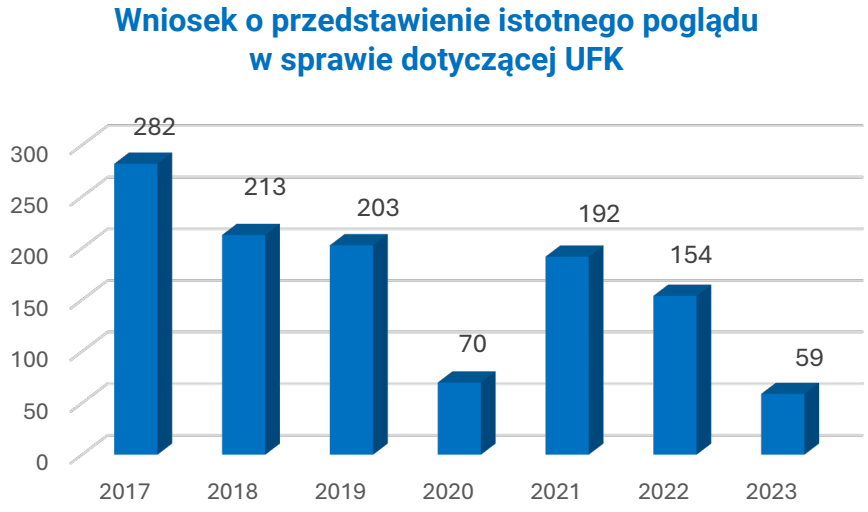
publikacji webinarium było zwrócenie uwagi osobom ubezpieczającym się na możliwe skutki szybkiego wzrostu cen towarów i usług na odszkodowania z dobrowolnych ubezpieczeń majątkowych (Autocasco oraz mieszkań i domów). Inflacja może prowadzić do sytuacji, w której odszkodowanie wypłacone przez ubezpieczyciela nie pokryje w pełni kosztów związanych z przywróceniem stanu sprzed szkody. Analiza „Ubezpieczenia w czasie inflacji" prezentuje właśnie te negatywne skutki inflacji oraz zawiera praktyczne porady jak się uchronić przed zjawiskiem niedoubezpieczenia, tj. niedostosowania sumy ubezpieczenia do wartości ubezpieczanego majątku przy zawieraniu umów ubezpieczenia Autocasco, ubezpieczenia mieszkania lub domu. Ponadto wskazano na korzyści płynące z indeksacji sumy ubezpieczenia i składki w ubezpieczeniach na życie dla zachowania właściwej ochrony ubezpieczeniowej w czasie inflacji.

Problemy związane **z ubezpieczeniami na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym** (UFK – często nazywane potocznie „polisokolatami") w ostatnim czasie przestały być znaczącym obszarem sporów konsumenckich jakie wpływają do Rzecznika Finansowego. Liczba wniosków w tym zakresie jest wyraźnie mniejsza niż w ubiegłych latach. W szczytowym okresie wnioski dot. ubezpieczeń z UFK stanowiły ponad 5% wniosków ogółem w 2017 r., 5,3%, w 2018r były to 653 wnioski– 4,6%, w 2019 r. 559 wniosków – 4,3%). Obecnie wniosków tych jest mniej (2023 r. – 159, 1,7% wniosków ogółem). Niemniej – wnioski spływające w tej chwili do Rzecznika Finansowego mają przede wszystkim związek z produktami, które nie są obecnie już oferowane i umowami zawartymi co najmniej kilka lat temu.

Na okoliczność tą składa się szereg czynników, w tym bardzo aktywna działalność Rzecznika Finansowego w tym obszarze – zarówno na polu interwencyjnym, jak i informacyjnym. Z danych opublikowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego[87] wynika, że o ile w 2017 r. czynnych było 2 829 441 umów z Działu I grupy 3 przy składce przypisanej brutto 11 273 378 000 zł, to w 2023 już tylko 1 388 153 umów przy składce 3 984 921 000 zł. Spadek liczby umów może wynikać z licznych problemów, którymi dotknięte były te produkty, o których Rzecznik Ubezpieczonych informował od

[87] Dane z: Biuletyny Kwartalne, Rynek ubezpieczeń dostępne na Dane statystyczne - Komisja Nadzoru Finansowego (knf.gov.pl).

dłuższego czasu – m. in. w Raporcie z 2012 r.[88] oraz II raporcie z 2016 r.[89]. -Problemy te w konsekwencji doprowadziły do spadku zainteresowania tego rodzaju produktami a zarazem zwiększenia liczby spraw sądowych związanych z nimi, w których podnoszone były m. in. zarzuty nieważności umowy lub abuzywności zawartych w ich treści postanowień, odnoszących się do mechanizmów i wysokości pobieranych opłat. Warto odnotować także, że działania względem tego rodzaju umów ubezpieczenia podejmował Prezes UOKiK – dotyczyły one m. in. kwestii tzw. opłat likwidacyjnych, które w wyniku działań Prezesa UOKiK zostały obniżone. Dalszy spadek zainteresowania tymi produktami może wynikać także m. in. ze sporów wokół zamrożenia wypłat z niektórych funduszy inwestycyjnych związanych z obligacjami GetBack S.A., co pociągnęło za sobą także wstrzymanie wypłat środków z ubezpieczeń z UFK inwestujących w te fundusze. Na spadek liczby zawieranych nowych umów ubezpieczenia z UFK wpływ miała także niewątpliwie interwencja produktowa Komisji Nadzoru Finansowego, która od 1 stycznia 2022 r. nałożyła nowe obowiązki w zakresie kryteriów jakościowych i zakładanego na etapie konstrukcji produktu minimalnego zwrotu z inwestycji. Nie bez znaczenia jest także upływ czasu od momentu, kiedy umowy ubezpieczenia z UFK cieszyły się największą popularnością i upływ terminów przedawnienia, wymuszający skierowanie sprawy do sądu w określonym terminie. W rezultacie – do Rzecznika Finansowego spływa również mniej wniosków o wydanie poglądu istotnego dla sprawy sądowej dotyczącej ubezpieczenia z UFK.



[88] https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2024/03/Raport_UFK.pdf.
[89] (Problematyka postępowań sądowych w sprawach umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (rf.gov.pl)).

Warto jednocześnie zauważyć, że z praktyki Rzecznika Finansowego wynika, że w przypadku umów ubezpieczenia z UFK problemy ujawniają się w dłuższym horyzoncie czasowym niż ma to miejsce w przypadku np.: ubezpieczeń majątkowych. Na obecną chwilę wydaje się więc, że przynajmniej część występujących w przeszłości patologii została wyeliminowana – dotyczy to np. oferowania umów ubezpieczenia grupowego przez banki, które działa formalnie w charakterze ubezpieczającego, de facto pobierając za to wynagrodzenie i pełniąc funkcję pośrednika ubezpieczeniowego. Trudno jednak z całą pewnością na dziś ocenić czy umowy zawierane w latach 2022-2023 są wolne od wad, a także czy realizują one oczekiwania klientów, a także - czy sposób sprzedaży i jakość informacji przekazywanych klientom, zwłaszcza w świetle nowych obowiązków związanych z ESG, jest odpowiednia. Niemniej, Rzecznik Finansowy nadal otrzymuje prośby o pomoc od klientów, którzy zdecydowali się na przystąpienie do ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Dlatego też Rzecznik, stojąc konsekwentnie po stronie konsumentów w sporach z instytucjami finansowymi w sprawach dotyczących ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym - skierował w 2023 r. 2 skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego, domagając się rewizji zapadłych orzeczeń oraz wytoczył 1 powództwo związane z przedmiotową tematyką.

Zauważanym również przez Rzecznika Finansowego problemem jest **brak właściwego badania wymagań i potrzeb klientów**. Rzecznik Finansowy zwracał uwagę na to m. in. w wywiadzie, który udzielił Europejskiemu Urzędowi Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (ang. European Insuance and Occupational Pensions Authority – EIOPA) na potrzeby raportu na temat stosowania dyrektywy 2016/97 w sprawie dystrybucji ubezpieczeń[90]a także w toku konsultacji publicznych na potrzeby raportu. Rzecznik wskazywał m.in. z jednej strony bardzo formalistyczne, a z drugiej - niezbyt szczegółowe podejście do badania wymagań i potrzeb klienta, a także na problem związane z badaniem wymagań i potrzeb w kontekście tzw. Pre-existing medical conditions czyli postanowień umownych wyłączających odpowiedzialność ubezpieczyciela za zdarzenia będące wynikiem schorzeń istniejących lub zdiagnozowanych w chwili zawierania umowy.

[90] 2nd Report on the application of the Insurance Distribution Directive (IDD) (europa.eu.

Problem dotyczący działania dystrybutora ubezpieczeń – np.: przy sprzedaży umowy ubezpieczenia nieodpowiadającej potrzebom lub informacji udzielonych klientowi przy zawarciu umowy - jest często jedną z przyczyn wniosku o podjęcie interwencji przez Rzecznika Finansowego również w tych sprawach, gdzie interwencja jest kierowana do zakładu ubezpieczeń w związku z odmową wypłaty odszkodowania.

Podobnie jak w poprzednich latach, zauważalne są także **problemy związane z kontynuacją umów ubezpieczenia indywidualnego w ramach umów grupowych**. Ubezpieczenia grupowe w Polsce często zawierane są w zakładach pracy. Osoba ubezpieczona jest objęta ubezpieczeniem tak długo, jak długo pracuje w danym miejscu. Po rozwiązaniu umowy lub przejściu na emeryturę klienci często mają możliwość indywidualnej kontynuacji tego ubezpieczenia, co jest oczywiście pożądane, ponieważ zapewnia ciągłość ochrony. Problem jednak tkwi w tym, że u części ubezpieczycieli takie umowy są kontynuowane w cyklu rocznym, a ubezpieczyciele mają prawo wypowiedzieć kontynuowaną umowę lub zmienić jej warunki w kolejnych okresach (zmiana zakresu umowy lub sum ubezpieczenia). W rezultacie konsument po kilku latach otrzymuje informację np. o podwyżce składki ubezpieczeniowej i zmniejszeniu zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela. W rezultacie, powoduje to niezadowolenie klienta, który oczekiwał kontynuacji umowy na takich samych warunkach. W przypadku indywidualnej kontynuacji ubezpieczenia grupowego widoczne są także problemy z tzw. pre-existing medical conditions. Choć dana umowa z punktu widzenia klienta jest kontynuacją umowy, w ramach której był ubezpieczony grupowo, często wiele lat, ubezpieczyciel traktuje tę umowę jako zupełnie nową. Z formalnego punktu widzenia jest to prawda. W rezultacie jednak w ramach nowej umowy indywidualnej z zakresu ubezpieczenia wyłączone są choroby, których leczenie lub diagnozę rozpoczęto w czasie, gdy klient objęty był umową grupową. W konsekwencji, realny zakres ochrony ubezpieczeniowej w praktyce jest inny i nie obejmuje on chorób które klient „nabył” w trakcie ochrony w ramach ubezpieczenia grupowego, choć klient może nie być tego świadomy. Kontynuacje umów ubezpieczenia grupowego w ramach umowy indywidualnej bardzo często zawierają także zakres ochrony już nieadekwatny do wieku (np. pewne zdarzenia nie mogą już zajść), zaś wyłączane są z nich świadczenia za zdarzenia istotne z punktu widzenia klienta.

Coraz istotniejszą grupę wniosków o podjęcie interwencji stanowią wnioski związane z działalnością Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (UFG) w zakresie dochodzenia należności z tytułu **braku zawarcia umów OC PPM**. W 2023 r. było to 211 wniosków, tj. ok 35% więcej niż w roku 2022 (156 wniosków). Rzecznik Finansowy ma wprost wskazaną kompetencję do występowania do UFG tylko w zakresie wypłacanych przez ten organ odszkodowań. W zakresie opłat dochodzonych przez UFG w związku z brakiem zawarcia umów ubezpieczenia obowiązkowego Rzecznik Finansowy nie ma możliwości prowadzenia czynności interwencyjnych. Wynika to z faktu, że osoba, na którą Fundusz nałożył opłatę za niespełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia, nie jest klientem podmiotu rynku finansowego w rozumieniu definicji zawartej w art. 2 pkt 1) ustawy o Rzeczniku Finansowym. Niemniej tam, gdzie było to możliwe, Rzecznik starał się wspierać klientów w rozmowach w zakładami ubezpieczeń, co do okoliczności spełnienia obowiązku zawarcia umowy i w ten sposób pomóc klientom w przedstawianych mu sprawach.

Rzecznik Finansowy, tak jak wskazano w sprawozdaniu za rok 2022, uważa, że obecnie istniejący system dotyczący nakładania opłat za brak zawarcia umów ubezpieczenia obowiązkowego w niektórych przypadkach prowadzi często do sytuacji krzywdzących. Wysokość kary jest niezależna od okoliczności sprawy i zależy wyłącznie od wysokości wynagrodzenia minimalnego określonego przepisami i okresu pozostawania bez umowy ubezpieczenia OC PPM. Anulowanie kary lub rozłożenie jej na raty zależy tylko od decyzji UFG, od której nie przysługuje odwołanie. W przypadku otrzymania wezwania do zapłaty takiej kary pozostaje możliwość wyjaśnienia sprawy z UFG albo wystąpienia do sądu cywilnego o ustalenie spełnienia obowiązku zawarcia umowy OC PPM lub nieistnienia takiego obowiązku. Warto wskazać, że czas na skierowanie sprawy do sądu jest ograniczony – możliwość taka istnieje tylko w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty kary.

6

Postępowania administracyjne prowadzone przez Departament Postępowań Sankcyjnych



6 Postępowania administracyjne prowadzone przez Departament Postępowań Sankcyjnych

W ustawie o Rzeczniku Finansowym prawodawca wskazał szereg obowiązków podmiotów rynku finansowego dotyczących kwestii reklamacyjnych, jak również obowiązek odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika Finansowego, obwarowując ich wykonanie sankcjami administracyjnymi.

Jak wskazywano w uzasadnieniu do projektu ustawy o Rzeczniku Finansowym „jej celem jest podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych poprzez jednoznaczne przesądzenie ustawowe co do trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego reklamacji składanych przez ich klientów - w ramach procedur skargowych". Podniesiono w nim również, że niezbędnym czynnikiem dla prawidłowego funkcjonowania wprowadzanych przepisów jest umieszczenie w regulacji stosownej sankcji.

Ustawa o Rzeczniku Finansowym wskazuje na następujące obowiązki podmiotów rynku finansowego:

- zamieszczenia w umowie zawieranej z klientem odpowiednich informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji (art. 4 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
- dostarczenia klientowi, z którym nie zawarto umowy, w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec podmiotu rynku finansowego, odpowiednich informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji (art. 4 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
- rozpatrzenia reklamacji i udzielenia klientowi pisemnej odpowiedzi (art. 5 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym, odpowiedź w formie elektronicznej jest udzielana na wniosek klienta – art. 5 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym), bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji (art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
- informowania klienta, który wystąpił z reklamacją, w przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie nie późniejszym niż 30 dni od otrzymania reklamacji, co do przyczyny

opóźnienia odpowiedzi na reklamację, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji (art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym);

- zawarcia w odpowiedzi na reklamację klienta odpowiednich elementów a w szczególności uzasadnienia faktycznego i prawnego (chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta); wyczerpującej informacji na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazania odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy; imienia i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego; określenia terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane (nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi) (art. 9 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
- pouczenia przez podmiot rynku finansowego o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy (art. 10 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
- przekazywania na wniosek Rzecznika, wzorców umów o świadczenie usług, którym posługuje się w swojej działalności, oraz innych dokumentów i formularzy stosowanych przy zawieraniu i wykonywaniu umów, w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku (art. 30 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
- informowania Rzecznika, na jego wniosek, o podjętych działaniach lub zajętym stanowisku oraz przekazania żądanych dokumentów lub informacji, w tym także informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2022 r. poz. 1233) oraz innych informacji podlegających ochronie na podstawie odrębnych przepisów. (art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym);

- przekazania żądanych przez Rzecznika dokumentów lub informacji (art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym)
- obowiązkowego udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (art. 37 ustawy o Rzeczniku Finansowym).

Ustawa o Rzeczniku Finansowym przewiduje kilka możliwości nakładania sankcji administracyjnych.

Zgodnie z art. 32 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym, na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązki nałożone w art.t. 4, art. 6-10, art. 30 i art. 31, Rzecznik może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną do wysokości 1 000 000 zł. Karę w tej wysokości może również nałożyć na inny podmiot, który został wezwany przez Rzecznika do przekazania informacji i nie wywiązał się z tego obowiązku (art. 32 ust. 1a ustawy o Rzeczniku Finansowym). Warto wskazać, że do dnia 1 stycznia 2023 r. wysokość kary za te naruszenia wynosiła 100 000 zł. Zgodnie z art. 1–89c ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775; dalej: k.p.a.): „jeżeli w czasie wydawania decyzji w sprawie administracyjnej kary pieniężnej obowiązuje ustawa inna niż w czasie naruszenia prawa, w następstwie którego ma być nałożona kara, stosuje się ustawę nową, jednakże należy stosować ustawę obowiązującą poprzednio, jeżeli jest ona względniejsza dla strony". W postępowaniach dotyczących naruszeń dokonanych przed dniem 1 stycznia 2023 r. stosowany jest więc przepis uprzednio obowiązujący.

W 2023 r. Rzecznik Finansowy wydał łącznie 29 decyzji administracyjnych w przedmiocie nałożenia kary administracyjnej, w tym 4 w ramach ponownego rozpatrzenia sprawy. Na dzień 31 grudnia 2023 r. 15 z nich było decyzjami ostatecznymi. Łączna wysokość nałożonych kar w 2023 r. wyniosła 707 500 zł, z czego w ramach decyzji ostatecznych – 50 000 zł. Na koniec roku sprawozdawczego 64 postępowania administracyjne pozostawały w toku.

Powodem wszczęcia postępowania administracyjnego przez Rzecznika Finansowego były:

- Brak udzielenia odpowiedzi na reklamację klienta w terminie 30 dni (art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym, zarzut podniesiony w 17 postępowaniach);

- Brak udzielenia odpowiedzi na reklamację klienta w terminie 60 dni (art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym (zarzuty w 14 postępowaniach). Zarzuty dotyczą:
  - niezasadnego przedłużenia rozpatrywania reklamacji ponad termin 30 dni bez wskazania zgodnie z art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, dlaczego zachodzi „szczególnie skomplikowany przypadek" który uniemożliwia rozpatrzenie reklamacji w tym terminie, jakie są przyczyny opóźnienia, jakie okoliczności muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, i jaki jest przewidywalny termin rozpatrzenia reklamacji (zarzut dotyczy łącznego naruszenia art. 6 i art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
  - niezasadnego przedłużenia rozpatrywania reklamacji ponad termin 30 dni bez wskazania zgodnie z art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, dlaczego dana reklamacja została ona uznana za „szczególnie skomplikowany przypadek" i co uniemożliwia jej rozpatrzenie w terminie 30 dni. Nie uzasadniano jakie są przyczyny opóźnienia, jakie okoliczności muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i jaki jest przewidywalny termin rozpatrzenia reklamacji (zarzut dotyczy łącznego naruszenia art. 6 i art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
  - przekroczenia terminu maksymalnego dla spraw „szczególnie skomplikowanych" wynoszącego 60 dni.
- Braki w zakresie odpowiedzi na reklamację – brak uzasadnienia faktycznego i prawnego w odpowiedzi na reklamację rozpatrzoną negatywnie oraz braku wyczerpującej informacji na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazania odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy (art. 9 pkt 1) i 2) ustawy o Rzeczniku Finansowym, zarzut w 1 postępowaniu);
- Brak pouczenia o możliwości skierowania wniosku do Rzecznika Finansowego w odpowiedzi na reklamację rozpatrzoną negatywnie (art. 10 pkt 3) ustawy o Rzeczniku Finansowym, zarzut w 2 postępowaniach)

- Brak lub błędne wskazanie podmiotu, który należy pozwać i sądu właściwego miejscowo. (art. 10 pkt 4) ustawy o Rzeczniku Finansowym, zarzuty w 11 postępowaniach).
- Brak lub nieterminowa odpowiedź na wniosek Rzecznika Finansowego o przedstawienie informacji lub dokumentów (art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym, zarzut w 8 postępowaniach).

Podejmowane przez Rzecznika Finansowego, działania mające na celu sankcjonowanie naruszeń obowiązków nałożonych w ustawie o Rzeczniku Finansowym, niejednokrotnie poddawane były ocenie sądów administracyjnych. Wyroki wydawane w tych sprawach potwierdzają prawidłowość interpretacji przepisów przez Rzecznika Finansowego. W tym zakresie warto przytoczyć następujące kwestie.

Odnośnie do przyczyn braku odpowiedzi na reklamację klienta w terminie podmioty często wskazują na błąd pracownika. Tymczasem, wyjaśnienia odnoszące się do pomyłki lub błędu pracownika jako przyczyny uzasadniającej brak wypełniania obowiązków wynikających z art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym nie mogą stanowić okoliczności łagodzących. Przestrzeganie terminów wskazanych w art. 6 oraz art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym jest obowiązkiem podmiotów rynku finansowego, i pozwala realizować podstawowe cele działalności Rzecznika. Podmiot rynku finansowego, zatrudniający wykwalifikowane kadry, nie może naruszenia obowiązku uzasadniać względami organizacyjnymi[91]. Warto także wskazać na wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 5 września 2023 r. (sygn. II GSK 795/20) oddalający kasację skarżącego na decyzję nakładającą karę pieniężną za naruszenia z art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym, w którym stwierdzono, że strona skarżąca, ignorując przez długi czas wezwania organu i nie przedstawiając wymaganych dokumentów, dopuściła się stwierdzonego czynu umyślnie, co najmniej z zamiarem ewentualnym, godząc się na powstanie rażących opóźnień w wypełnianiu ustawowych obowiązków, co oczywiście mogło wpłynąć na stopień i zakres ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje Rzecznik Finansowy (por. art. 17 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym). Jak wskazał Naczelny Sąd

[91] Por. wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 20 grudnia 2022 roku (sygn. I SA/Wa 1860/22).

Administracyjny, w tej sytuacji skarżony organ miał nie tylko prawo, lecz również obowiązek odpowiednio surowego sankcjonowania stwierdzonych naruszeń obowiązków w zakresie terminowej realizacji wezwań urzędowych o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów. Sąd zauważył również, że *przedstawione przez stronę skarżącą okoliczności (np. zagubienie pism kierowanych przez organ, zaniedbania pracowników lub ich nieobecność), mające usprawiedliwiać powstałe opóźnienia – niezależnie od oceny ich wiarygodności – nie mogą wpłynąć na redukcję stopnia winy, lecz odwrotnie – są argumentem obciążającym stronę jako podmiot rynku finansowego, który nie jest zdolny do zapewnienia prawidłowego obiegu dokumentów w swojej strukturze oraz ciągłości obsługi personalnej ustawowo nałożonych zadań i obowiązków.*

Usunięcie przez podmiot rynku finansowego stanu niezgodnego z prawem (tj. przekazanie odpowiedzi na pismo Rzecznika) co do zasady nie ma znaczenia przy nakładaniu kary pieniężnej[92].

W niektórych postępowaniach podmioty rynku finansowego argumentowały, że przekroczenie terminu 30 dni na rozpatrzenie reklamacji (art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym) bez przekazania informacji wymaganej zgodnie z art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym stanowi naruszenie tylko jednego przepisu, tj. art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Argumentacja ta zmierzała do wykazania, że skoro naruszono tylko jeden przepis, kara nałożona przez Rzecznika Finansowego jest nadmierna. W ocenie Rzecznika, ustawa przewiduje tylko dwie możliwości rozpoznania reklamacji klienta:

- odpowiedź niezwłoczna, w terminie maksymalnie 30 dni (art. 6 ustawy o Rzeczniku Finansowym);
- odpowiedź w terminie maksymalnie 60 dni – przedłużenie jest dopuszczalne tylko w sprawach „szczególnie skomplikowanych", w których konieczne do rozpatrzenia reklamacji jest poczynienie dodatkowych ustaleń. Przedłużenie musi wiązać się z poinformowaniem klienta o tym, w terminie 30 dni.

Art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym pozostaje w bezpośrednim związku treściowym z poprzedzającym go art. 6. W przypadku braku rozpatrzenia reklamacji

[92] Wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 31 stycznia 2023 roku (sygn. VI SA/Wa 2798/22).

w terminie 30 dni i braku wskazania, zgodnie z art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym, jakie to okoliczności czynią sprawę „szczególnie skomplikowaną" i uzasadniają poczynienia dodatkowych ustaleń, naruszone są zarówno art. 6 jak i art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym[93].

Należy zwrócić uwagę zwłaszcza na praktykę podmiotów rynku finansowego polegającą na przytoczeniu treści przepisu k.p.c. odnośnie do właściwości miejscowej sądu zamiast wskazania skonkretyzowanego z nazwy sądu, który będzie właściwy do rozpatrzenia sporu klienta w tej konkretnej sprawie. Tymczasem, w ocenie Rzecznika Finansowego pouczenie powinno mieć charakter skonkretyzowany.

Z uprawnieniem Rzecznika Finansowego określonym w art. 25 ust. 1 pkt 1) ustawy o Rzeczniku Finansowym skorelowany jest obowiązek przekazania żądanych przez organ dokumentów, informacji czy wyjaśnień, wynikający z art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Organ ma prawo wystąpić o przedstawienie wyjaśnień lub informacji, udostępnienie dokumentów w oparciu o art. 25 ust. 1 pkt 1) lit. a ustawy o Rzeczniku Finansowym. Uprawnienie Rzecznika Finansowego nie obejmuje prawa żądania dowolnych informacji i wyjaśnień, lecz niewątpliwie zakres żądanych informacji i wyjaśnień jest kształtowany przyznanymi Rzecznikowi kompetencjami i przedmiotem prowadzonego w danej sprawie postępowania. Nieprawidłowe jest stanowisko, jakoby z wykonania obowiązku wynikającego z art. 31 ustawy o Rzeczniku Finansowym zwalniała tajemnica bankowa[94].

[93] Por. wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 20 grudnia 2022 roku (sygn. I SA/Wa 1860/22). wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 31 stycznia 2023 roku (sygn. VI SA/Wa 2798/22).
[94] Wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego z dnia 7 czerwca 2023 r. (sygn. VI SA/Wa 2948/23), por. także Wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 29 marca 2023 (sygn. VI SA/Wa 2806/22.

7

Szczegółowe dane dotyczące Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów



7. Szczegółowe dane dotyczące Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów

7.1 Wnioski o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów

W 2023 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 1 606 wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego, co stanowi wzrost o 326 spraw, tj. 25%, w porównaniu do roku 2022. Wszczętych zostało łącznie 1 153 (72%) pozasądowych postępowań dotyczących sporów klientów podmiotów rynku finansowego, w tym 77 postępowań z wniosków złożonych w 2022 r. i 1 076 spraw z wniosków zarejestrowanych w 2023 r., co stanowi 67% wszystkich wniosków zarejestrowanych w roku 2023.

Pozostałe 33% (530 sprawy) stanowią wnioski, które na koniec roku sprawozdawczego znajdowały się na etapie analizy formalnej, wnioski pozostawione bez rozpoznania oraz co do których odmówiono rozpatrzenia sporu lub wnioski, które do wyjaśnieniu intencji wnioskodawcy zostały przekazane do innego departamentu Bura Rzecznika Finansowego celem podjęcie właściwych działań.

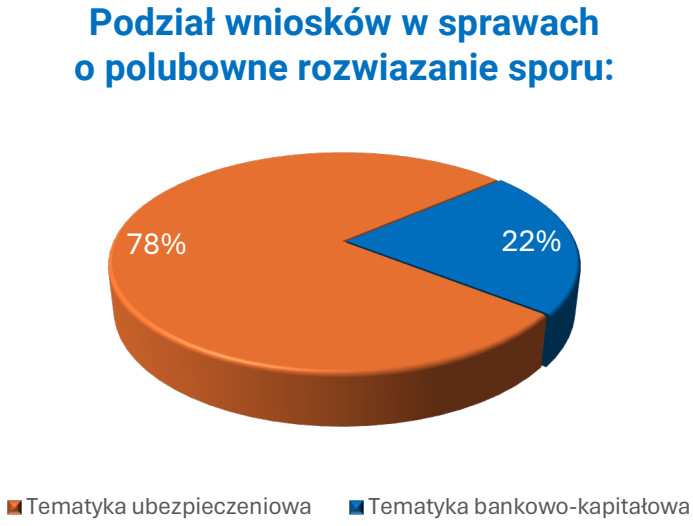
W postępowaniu polubownym klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub przez pełnomocnika. W 2023 r. pełnomocnicy wystąpili w 23% wszystkich spraw z wniosków o postępowanie polubowne, co w porównaniu do poprzedniego roku stanowił wzrost o 1%. Nieco większy udział pełnomocników odnotowano w sprawach z obszaru rynku bankowego i kapitałowego (24%) natomiast w sprawach o tematyce ubezpieczeniowej pełnomocnicy reprezentowali klientów w 23% spraw.

W roku 2023, liczba wpływających wniosków oscylowała na zbliżonym poziomie w poszczególnych miesiącach. Najniższy wpływ wniosków odnotowano w lipcu i grudniu, natomiast najwyższy w sierpniu. Średnia roczna kształtowała się na poziomie 134 wniosków miesięcznie.

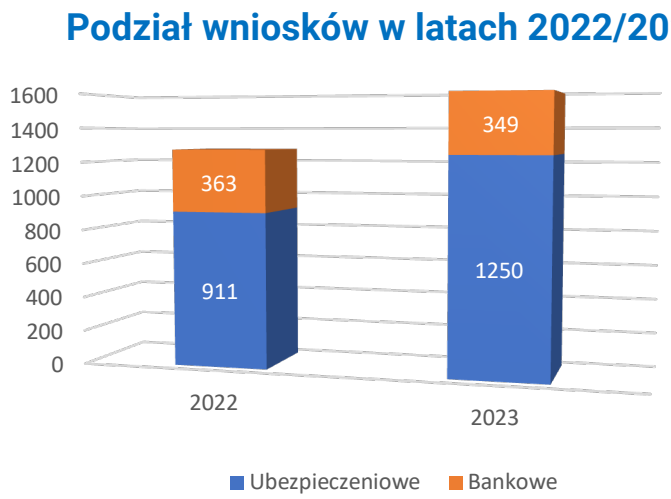


Podobnie jak w latach poprzednich w 2023 r. wnioski dotyczące sektora ubezpieczeń (1 250 wniosków – 78%) znacząco przeważają nad wnioskami z zakresu tematyki bankowo-kapitałowej (349 wniosków – 22%). W 2023 r. wnioski o tematyce ubezpieczeniowej stanowiły 78% ogólnej liczby wpływających wniosków. Większa liczba wniosków dotyczących spraw ubezpieczeniowych przełożyła się na zwiększenie ogólnej liczby wniosków wpływających do Biura Rzecznika. Liczba wniosków z zakresu rynku bankowego i kapitałowego natomiast nieznacznie spadła.

Podział wpływu wniosków ze względu na rynki przedstawia poniższy wykres.



Względem roku ubiegłego wygląda to w sposób następujący.



W zakresie wniosków o postępowanie polubowne dotyczących spraw ubezpieczeniowych odnotowano przede wszystkim wzrost w obszarze ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż komunikacyjne oraz ubezpieczeń mienia.

Natomiast w zakresie spraw bankowych nadal można zaobserwować spadek zainteresowania postępowaniem polubownym przy Rzeczniku wśród klientów tzw. kredytów walutowych, co jest skorelowane z jednej strony, ze zwiększonym zainteresowaniem tych klientów w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej (głównie na skutek utrzymującej się, korzystnej dla klientów tendencji orzeczniczej), z drugiej zaś strony z tym, że część banków przystąpiła do programu ugód realizowanego przy wsparciu Sądu Polubownego przy KNF, jak również z tym, że same banki i ich klienci podejmują działania zmierzające do zawierania porozumień bez udziału podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów.

7.2 Sprawy zakończone

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, sprawa z wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu może zakończyć się na kilka sposobów.

1. Odmowa rozpatrzenia sporu.

Zgodnie z art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu, gdy:

- przedmiot wniosku wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika;
- klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym;
- wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla podmiotu rynku finansowego;
- sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, przez sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd;
- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika;
- klient nie uiścił opłaty od wniosku i nie został z niej zwolniony.

2. **Pozostawienie wniosku bez rozpoznania**

§7 ust. 3 i 5 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów, przewidują przypadki pozostawienia wniosku bez rozpoznania. Są to przypadki, gdy, wniosek niespełniający wymogów formalnych, nie został uzupełniony w terminie, a także sytuacja, w której, z treści wniosku o pozasądowe rozwiązanie sporu nie wynika jednoznacznie, czy klient oczekuje wszczęcia postępowania polubownego, czy też podjęcia czynności w trybie tzw. interwencji i mimo wezwania do sprecyzowania klient nie udzieli odpowiedzi lub wskaże na wybór postępowania interwencyjnego. W tym ostatnim przypadku sprawa jest pozostawiona bez rozpoznania w zakresie postępowania pozasądowego, a wniosek jest przekazywany do właściwego departamentu.

3. **Osiągnięcie przez strony porozumienia, np. zawarcie ugody (art. 41 ustawy o Rzeczniku Finansowym).**
4. **Brak osiągnięcia przez strony porozumienia.**
5. Zakończenie postępowania na skutek **wycofania wniosku przez klienta** w trakcie postępowania lub w przypadku, gdy przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe (§15 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów).

W każdym przypadku merytorycznego zakończenia postępowania polubownego (osiągnięcie przez strony porozumienia, brak osiągnięcia porozumienia), Rzecznik

Finansowy sporządza protokół, w którym zawiera informacje o czasie i miejscu przeprowadzenia danego postępowania, dane stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie jego zakończenia. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia. Protokół jest dokumentem urzędowym.

W przypadku braku osiągnięcia porozumienia, na wniosek strony złożony w terminie 14 dni od doręczenia protokołu z przebiegu postępowania, może zostać sporządzona opinia zawierająca w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w postępowaniu (art. 41 w z w. z art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym)[95].

W 2023 r. zakończono w sumie 1 784 sprawy z wniosku o przeprowadzenie postępowania polubownego. W sposób merytoryczny, a zatem tam, gdzie nie wystąpiły ani przesłanki uniemożliwiające rozpatrzenie sporu (odmowa, pozostawienie bez rozpoznania), ani powodujące zakończenie postępowania przed osiągnięciem jego rezultatu (zakończenie na podstawie §15 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów) zakończono 1 359 spraw. 425 spraw, (niemal 24%) zostało zakończonych bez merytorycznego rozpoznania (bądź to na etapie wstępnym, bądź na skutek przeszkody w dalszym prowadzeniu postępowania).

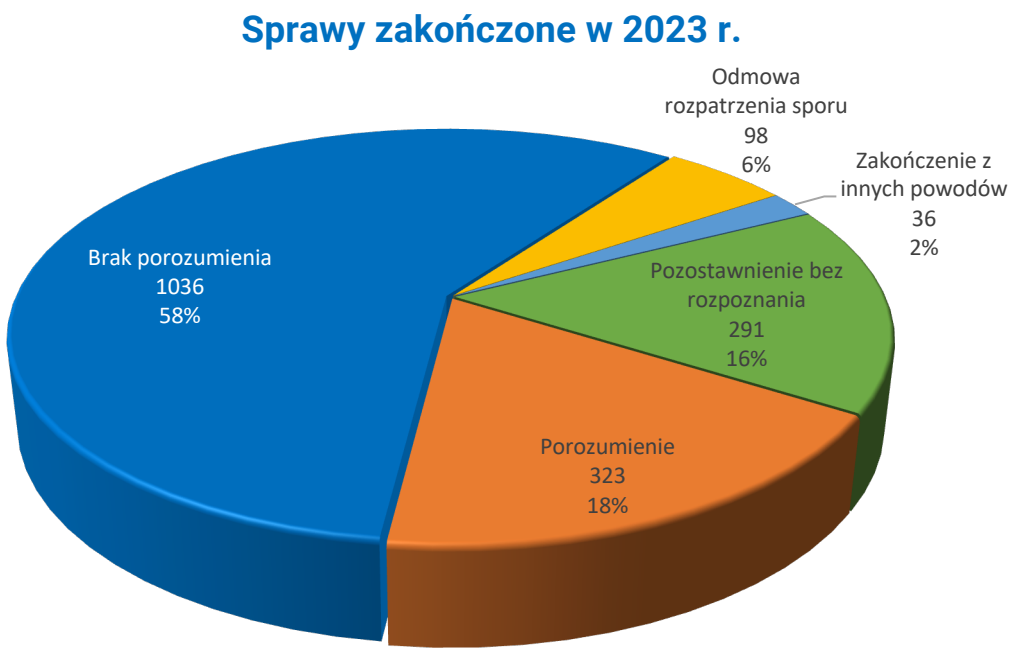
W 1 036 sprawach nie doszło do osiągnięcia porozumienia przez strony (58% wszystkich zakończonych spraw). W 323 sprawach zakończonych w 2023 r. doszło do zawarcia porozumienia (ponad 18%). Liczba spraw zakończonych polubownie jest zbliżona do tej jaką osiągnięto w roku 2022 (326 spraw), natomiast zwiększył się udział procentowy spraw zakończonych polubownie – w roku 2022 wynosił on 15% wszystkich spraw. Gdyby jednak liczbę spraw zakończonych polubownie zestawić jedynie z liczbą spraw zakończony merytorycznie, odsetek ten będzie wyższy i wyniesie już 24%. Jest on również wyższy niż w roku 2022, kiedy to tożsamy współczynnik wyniósł 20%. Na stosunek spraw zakończonych polubownie, czy to do ogólnej liczby spraw, czy też tych zakończonych merytorycznie, zasadniczy wpływ ma fakt, że udział podmiotu rynku finansowego w pozasądowym postępowaniu przy Rzeczniku jest obowiązkowy, co wynika z art. 37 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Oznacza to, że część postępowań prowadzona jest niezależnie od rzeczywistej woli

[95] Od dnia 1 stycznia 2023 r., uległa zmianie regulacja art. 40 ustawy o Rzeczniku Finansowym – obecnie zgodnie z art. 40 ust. 1 ww. ustawy opinia sporządzana jest wyłącznie na wniosek strony.

podmiotu rynku finansowego w zakresie podjęcia próby, a nawet mimo braku tej woli, co z pewnością wpływa na ostateczny wynik poszczególnych postępowań.

Spraw pozostawionych bez rozpoznania, wobec nieuzupełnienia lub nieprawidłowego uzupełnienia braków formalnych wniosku, względnie wyboru przez klienta innego trybu procedowania wniosku było łącznie 291, czyli 16%. Należy przy tym nadmienić, że pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie skutkuje zamknięciem klientowi drogi do złożenia ponownego wniosku, z której to możliwości klienci w zauważalnej części spraw korzystają.

Z uwagi na przesłanki określone w §15 Rozporządzenia (wycofanie wniosku, brak możliwości kontynuowania postępowania z innych przyczyn) zakończono 36 spraw, czyli 2%. Odmową rozpatrzenia sporu zakończono 98 spraw, czyli 5%.



W podziale na przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym) dominowała przesłanka odmowy z uwagi na okoliczność, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika. Były to 54 sprawy (55% wszystkich przypadków odmów). Najczęściej miało to miejsce wtedy, gdy wniosek pochodził od osoby, która nie spełniała kryteriów klienta podmiotu rynku finansowego albo kiedy wniosek skierowany był wobec podmiotu niebędącego podmiotem rynku finansowego w rozumieniu definicji zawartych w art. 2 pkt 1) i 3) ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Brak wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego przez klienta był powodem 29 odmów rozpatrzenia sporu (30% w ogólnej liczby spraw, w których odmówiono rozpatrzenia wniosku). W 12 sprawach powodem odmowy był fakt, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami była w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd. W 3 przypadkach odmowa wynikała z braku uiszczenia opłaty i odmowy zwolnienia z obowiązku jej uiszczenia. Nie było natomiast przypadków, w których Rzecznik Finansowy odmówiłby podjęcia postępowania polubownego z powodu uciążliwości dla podmiotu rynku finansowego oraz poważnego zakłócenia działania Rzecznika.

Szczegółowe zestawienie odnośnie do ilości wniosków i sposobu ich zakończenia w porównaniu do poprzedniego roku sprawozdawczego wskazano w poniższej tabeli.

Tabela 44: Liczba wniosków o polubowne rozwiązanie sporu w latach 2022 i 2023.

Liczba wniosków i sposób ich zakończenia w latach 2022 i 2023			
	2023	**2022**	**Zmiana**
Liczba wniosków	1 606	1 280	wzrost o 25%
Sprawy ubezpieczeniowe	1 250	911	wzrost o 37%
Sprawy bankowo – kapitałowe	349	363	spadek o 4%
Sprawy pozostające poza właściwością Rzecznika Finansowego	7	6	wzrost o 17%
Liczba spraw zakończonych porozumieniem	323	326	spadek o 1%
Liczba spraw zakończonych bez zawarcia porozumienia	1 036	1304	spadek o 21%

7.3 Sprawy zakończone polubownie

W sprawach, w których doszło do zawarcia porozumienia między stronami, wartość zgłoszonych roszczeń wynosiła ok 8,35 mln zł. Wartość ugód i porozumień w tych sprawach wynosi ponad 3,7 mln zł. Szczegółowe zestawienie zawarte jest w poniższej tabeli.

Tabela 45: Roszczenia zgłoszone przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w sprawach, w których doszło do zawarcia porozumień w 2023 r.

Wyszczególnienie	Wartość w złotych	Średnia wartość w złotych
Wartość zgłoszonych roszczeń	8 349 782,21 zł	26 848,17 zł
Wartość porozumień/ugód	3 781 336,91 zł	12 479,66 zł

Podobnie jak w latach ubiegłych, zdecydowana większość spraw, w których doszło do zawarcia porozumienia dominowały sprawy ubezpieczeniowe: 253 porozumienia (78% spraw zakończonych polubownie). W sprawach z sektora rynku bankowego i kapitałowego zawarto łącznie 70 porozumień (22% spraw zakończonych polubownie).

W sprawach ubezpieczeniowych zakończonych zawarciem porozumienia zgłoszono roszczenia na ok. 5,4 mln zł, a osiągnięto porozumienia na ponad 2,2 mln zł. W sprawach bankowo-kapitałowych było to odpowiednio prawie 2,95 mln zł i ok., 1,5 mln zł. Szczegółowe zestawienie wartości zgłoszonych roszczeń oraz zawartych ugód i porozumień, w sprawach które zakończyły się osiągnięcie porozumienia przedstawiono w tabeli poniżej.

Tabela 46: Roszczenia zgłoszone przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2023 r. w podziale na segmenty rynku.

Wyszczególnienie	Wartość w złotych	Wartość porozumień/ugód*
Usługi ubezpieczeniowe	5 397 264,91 zł	2 226 194,85 zł
Usługi rynku: bankowego i kapitałowego	2 952 517,30 zł	1 555 142,06 zł

Kwoty wskazane powyżej odnoszą się do porozumień w sprawach, w których rezultatem porozumienia była zapłata określonej kwoty pieniężnej. Oprócz tego, w 8 sprawach, w których wartość sporów oznaczono na łączną kwotę 641 433,61 zł strony zawarły porozumienia bez wskazania szczegółowych danych lub dokonały rozliczeń w inny sposób, niż poprzez zapłatę określonej kwoty pieniężnej. Ponadto w części spraw – 13, zarówno z sektora bankowego, jak i ubezpieczeniowego, w których

osiągnięto porozumienia, żądania klientów dotyczyły określonego działania lub zaniechania podmiotu rynku finansowego, innego niż świadczenie pieniężne.

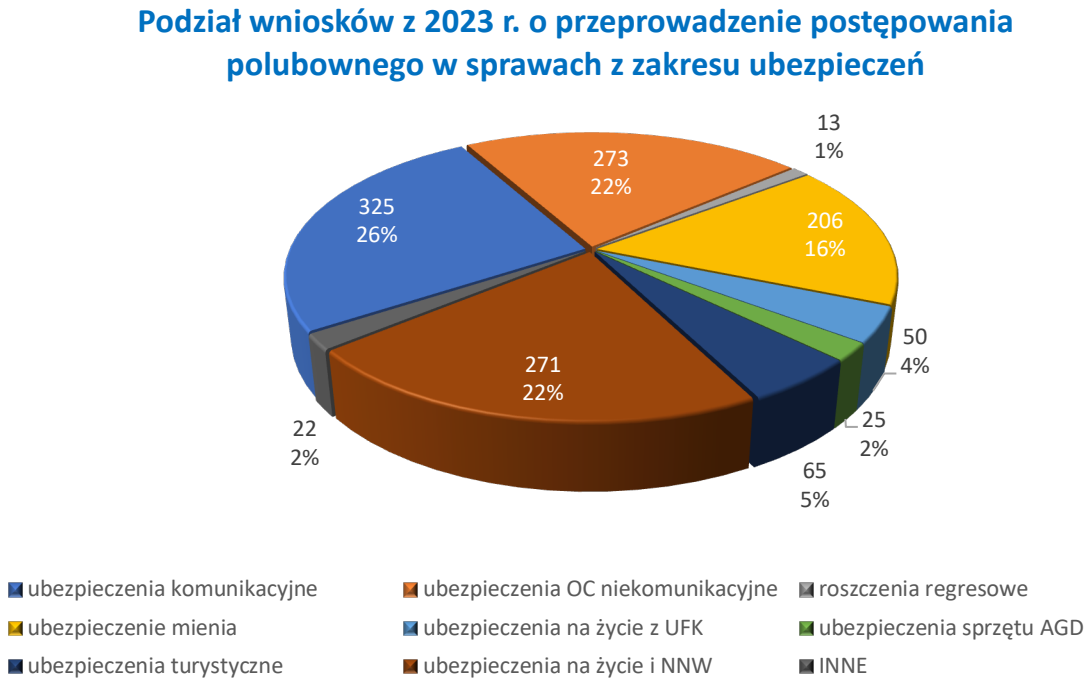
7.4 Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

Spośród 1 606 wniosków o postępowanie polubowne, które wpłynęły do Rzecznika Finansowego, 1 250 (78%) dotyczyło sporów z podmiotami rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego zaś 349 (22%) odnosiło się do sporów z podmiotami rynku bankowego i kapitałowego.

W obszarze wniosków dotyczących produktów ubezpieczeniowych, podobnie jak w latach ubiegłych można odnotować prawidłowość, że ich podział w pewnym zakresie odzwierciedla strukturę produktową rynku. Ponownie więc najliczniejszą grupę spraw, tj. 325 (a więc 26% spraw z obszaru ubezpieczeń), stanowiły te dotyczące roszczeń z ubezpieczeń komunikacyjnych, z czego aż 271 (22% spraw z obszaru ubezpieczeń) dotyczyło OC komunikacyjnego.

Następną pod względem liczebności grupę stanowiły sprawy dotyczące roszczeń z umów ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej innych niż komunikacyjne, w tym związanych z prowadzeniem działalności zawodowej oraz z tytułu zarządzania nieruchomościami. Wniosków w tym zakresie było 273, a więc stanowiły one niemal 22% spraw ubezpieczeniowych. Niewiele mniej, bo 271 wniosków dotyczyło ubezpieczeń osobowych – tj. ubezpieczeń na życie wraz ubezpieczeniami dodatkowymi (z wyjątkiem ubezpieczeń z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi) i ubezpieczeń NNW. Istotny udział w ogólnej liczbie wniosków w sprawach ubezpieczeniowych miały również te dotyczące ubezpieczenia mienia (206 spraw) stanowiąc 16,5 % spraw. Kolejną pod względem liczebności, była grupa spraw dotyczących ubezpieczeń turystycznych - 65 spraw (5%). Wciąż zauważalna i oscylująca na zbliżonym poziomie co w roku 2022 jest liczba spraw dotyczących umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi – w 2023 roku było ich 50 (4%). Mniejszy odsetek spraw stanowią natomiast spory dotyczące ubezpieczenia sprzętu (tzw. małego AGD i elektronicznego), czy roszczeń regresowych.

Poniższy wykres przedstawia udział poszczególnych ubezpieczeń w ogólnej liczbie spraw z obszaru rynku ubezpieczeniowego.



W przypadku produktów oferowanych przez podmioty rynku bankowego i kapitałowego we wnioskach o postępowanie polubowne nadal dominowały produkty bankowe, takie jak: kredyty hipoteczne, zarówno denominowane lub indeksowane kursem waluty obcej jak i kredyty udzielone w PLN (łącznie 93 wnioski - 27%) oraz kredyty konsumenckie (łącznie 67 wniosków 19% wniosków bankowych i kapitałowych). Trzecią, co do liczebności, grupę wniosków stanowiły te dotyczące nieautoryzowanych transakcji skutkujących utratą środków z rachunku bankowego (łącznie 63 wnioski, 18 % spraw tej kategorii), 15% wniosków (52 sprawy) dotyczyły natomiast sporów związanych z obsługą rachunków bankowych. Mniejszy udział w ogólnej liczbie spraw miały produkty inwestycyjne.

Poniższy wykres przedstawiający podział wpływu wniosków w 2023 r. ze względu na rodzaj produktów rynku bankowego i kapitałowego.



7.5 Średni czas trwania postępowania

Jednym z głównych celów organizacyjnych, na jakim koncentrowano się w 2023 r., było skrócenie czasu trwania postępowania. Na czas trwania postępowania polubownego ma wpływ wiele czynników, takich jak: różnorodność i stopień skomplikowania spraw, czy także postawa stron. W 2023 r., w ujęciu statystycznym, na średni czas trwania postępowania miało wpływ także to, że kończone były również sprawy z lat ubiegłych, co istotnie wpływa na średni czas trwania wszystkich postępowań.

W celu skrócenia czasu trwania postępowania polubownego zwiększono zespół pracowników, którzy zajmują się kontrolą formalną wniosków o przeprowadzenie postępowania. Dzięki temu – mimo wzrostu liczby wniosków – na koniec roku 2023 r. w toku pozostawały już wyłącznie sprawy zainicjowane wnioskami z lat 2022 (19 spraw) i 2023.

W 2023 r. zakończono łącznie 1 784 spraw, z czego: 5 wniosków pochodziło z 2019 r.; 35 wniosków pochodziło z 2020 r.; 262 wniosków pochodziło z 2021 r.; 783 wniosków pochodziło z 2022 r.; 699 wniosków pochodziło z 2023 r.

Mimo powyższych uwarunkowań, a także tego, że w roku sprawozdawczym wzrosła liczba wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu, udało się skrócić średni czas

trwania postępowania. Dla spraw zakończonych w roku 2023 wyniósł on 257 dni, tj. o 132 dni (34%) mniej niż w 2022 r. Dane te, wskazują na utrzymującą się tendencję skracania czasu trwania postępowania. Co więcej, w odniesieniu do wniosków, które wpłynęły w roku 2023, czas trwania postępowania był znacznie krótszy i wyniósł średnio 129 dni.

7.6 Istotne problemy produktowe

Na podstawie wniosków o wszczęcie postępowania polubownego można wskazać na następujące grupy produktów, w których problemy, zarówno z uwagi na ich powtarzalność, jak i doniosłość dla klientów, można uznać za istotne.



Ubezpieczenia komunikacyjne

W przypadku tych ubezpieczeń, zarówno obowiązkowych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, jak i dobrowolnych autocasco w roku 2023 obserwowano pewną powtarzalność problemów, co może świadczyć o ich istotności w tym segmencie usług ubezpieczeniowych.

Na gruncie realizacji umów obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych wciąż dominującym problemem jest tak zwana „amortyzacja rabatowa" stosowana przez zakłady ubezpieczeń w procesie likwidacji szkód. Praktyka ta wiąże się z niejako automatycznym obniżaniem wartości ustalonego odszkodowania o rabaty i ulgi na części i materiały służące do naprawy pojazdów, wynikające z indywidualnych umów zawartych pomiędzy zakładami ubezpieczeń, a konkretnymi warsztatami naprawczymi. Praktyka taka istotnie utrudnia, a niekiedy nawet uniemożliwia poszkodowanym dokonanie skutecznej naprawy uszkodzonego pojazdu w przypadku, gdy nie zdecydują się na wybór jednego z warsztatów wskazanych przez zakład ubezpieczeń, z którym to warsztatem podmiot rynku finansowego współpracuje w zakresie likwidacji szkód.

W przypadku dobrowolnych ubezpieczeń komunikacyjnych takich jak autocasco, spory najczęściej koncentrują się wokół prawidłowego ustalenia wartości pojazdu na

dzień powstania szkody, co z kolei przekłada się na ustalenia w zakresie kwalifikacji szkody jako częściowej lub całkowitej. We wnioskach o pozasądowe rozwiązanie sporu klienci wskazują również na duże rozbieżności w zakresie ustalania przez zakłady ubezpieczeń odszkodowania przy użyciu programów eksperckich oraz aukcji internetowych.

We wnioskach o przeprowadzenie postępowania polubownego zauważalne są również problemy klientów związane z procesem zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Spory w tym zakresie są różnorodne. Część problemów jakie napotykają klienci wiąże się z nieopłaceniem przez nich składki umowy ubezpieczenia, co skutkuje brakiem spełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych i następczo powoduje nałożenie na klientów kary przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny. Wiele z tych sytuacji dotyka często osób, które odziedziczyły pojazd po osobie zmarłej i nie miały w niektórych wypadkach nawet możliwości powzięcia informacji o ciążącym na nich obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia lub uiszczenia składki w ramach umowy, z której przejęli prawa i obowiązki. Nie bez wpływu na taki stan rzeczy pozostawał fakt braku odpowiedniego spełnienia przez zakład ubezpieczeń obowiązków informacyjnych (np. przesłanie listu informującego o upływającym okresie ubezpieczenia czy braku zapłaconej składki ubezpieczenia). Inne problemy związane z procesem zawierania umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych dotyczyły sporów związanych z windykacją przez ubezpieczycieli składek w przypadku np. tzw. podwójnego ubezpieczenia gdzie towarzystwo ubezpieczeń utrzymywało, że doszło do skutecznego zawarcia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, podczas gdy klient podnosił, że jedynie złożona mu została mailowo lub telefonicznie oferta, z którą on się zapoznał ale nie wyraził na nią zgody.



Ubezpieczenia osobowe

Spory wynikające z realizacji umów ubezpieczenia na życie (indywidualnych i grupowych) oraz zawieranych wraz z nimi umów dodatkowych, wciąż należą do najczęściej pojawiających się we wnioskach o wszczęcie postępowania polubownego. W obszarze tych produktów spory najczęściej koncentrują się wokół odmiennej interpretacji przez strony zakresu ubezpieczenia i wyłączeń odpowiedzialności. Przyczyna tego leży wielokrotnie w sposobie konstruowania definicji pojęć mających znaczenie dla określenia zakresu odpowiedzialności, np. takich jak nieszczęśliwy wypadek, poszczególne poważne zachorowania czy specjalistyczne procedury medyczne.

Istotną kwestią poruszaną w ramach prowadzonych przez Rzecznika Finansowego postępowań jest również wysokość szacowanego przez zakłady ubezpieczeń uszczerbku na zdrowiu. Klienci w tym przypadku zarzucają ubezpieczycielom również to, że niewłaściwie oszacowany uszczerbek na ich zdrowiu wynika z braku zbadania poszkodowanego przez komisję lekarską i niedokładną analizą dokumentacji medycznej, co z kolei może świadczyć o występowaniu problemów związanych nie tyle z samym produktem ubezpieczeniowym, a organizacją sposobu likwidacji szkody.

W ubezpieczeniach na życie odnotowano również spory związane z odmową przyjęcia przez zakład ubezpieczeń odpowiedzialności w związku z brakiem opłacenia składki ubezpieczeniowej. Klienci w tego typu sprawach zarzucają zakładom ubezpieczeń brak skutecznego powiadomienia o zaległości (np. informacja wysłana zwykłym listem zamiast poleconym) albo brak właściwego poinformowania w procesie sprzedażowym, że opóźnienie w zapłacie składki, niezależnie od okoliczności, skutkuje wobec nich dodatkowym okresem, w którym zakład ubezpieczeń nie odpowiada za szkody (okres karencji) po uiszczeniu zaległości. Szczególnie dotkliwe skutki, nie tylko w sferze ekonomicznej, ale i na płaszczyźnie zaufania do podmiotu rynku finansowego, ma to w przypadku osób opłacających składki przez wiele, nawet kilkadziesiąt lat. Jeśli opóźnienie następuję w sytuacji ciężkiej choroby lub śmierci małżonka, gdy drugi z małżonków koncentruje się właśnie na opiece i załatwianiu

trudnych spraw życiowych tracąc z pola widzenia kwestię terminu zapłaty składki, wówczas odmowa spełnienia świadczenia na skutek wygaśnięcia ochrony np. z tytułu zgonu czy ciężkiej choroby budzi często niezrozumienie i poczucie krzywdy.

W obszarze ubezpieczeń osobowych warto również zwrócić uwagę na spory dotyczące **ubezpieczeń** na życie **z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.** Nastąpiła tu bowiem zmiana w zakresie kwestii przedstawianych jako przedmiot sporu. Aktualnie klienci podnoszą jako podstawowy problem, niższy niż oczekiwany i zapewniany w procesie sprzedażowym zysk z produktu. W poprzednich latach spory dotyczące umów związanych z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi związane były raczej z kwestiami dotyczącymi wysokości wartości wykupu w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy czy też miały związek z tzw. misseligniem. Spory w tym segmencie produktowym coraz częściej ogniskują się również wokół kwestii wysokości świadczenia w przypadku dożycia, co jest naturalną konsekwencją zapadalności coraz większej liczby umów zawieranych w okresie, gdy te produktu były dystrybuowane na szeroką skalę.



Dobrowolne ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej

W tej grupie, na pierwszy plan wysuwały się problemy z realizacją umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zarządców drogi oraz zarządców nieruchomości. Jako powtarzające się można wskazać problemy osób poszkodowanych wskutek nieodpowiedniego utrzymania zimowego, czy też stanu technicznego ciągów pieszych, za które odpowiadają zarządcy nieruchomości oraz odpowiednio stanu technicznego dróg, za które odpowiadają ich zarządcy. Istota tych problemów skupia się w znacznej mierze na sposobie likwidacji szkód. Chodzi tu, zwłaszcza w przypadku ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej zarządcy nieruchomości, o niepokojącą praktykę związaną z przerzucaniem przez ubezpieczycieli obowiązków likwidacyjnych na poszkodowanych (np. konieczność ustalenia potencjalnych kosztów naprawy, jej zakresu czy uzyskania od podmiotu odpowiedzialnego za powstanie szkody potwierdzenia okoliczności powstania szkody).



Ubezpieczenia turystyczne

W tym zakresie na pierwszy plan wysuwa się problematyka ubezpieczeń od rezygnacji z podróży (w szczególności w związku z zachorowaniem na COVID - 19). Często spory te dotykają zapisów ogólnych warunków ubezpieczeń, które w okresie pandemii stały w sprzeczności z obowiązującymi w tym czasie rozporządzeniami dotyczącymi kwarantanny oraz realiami. Przejawiało się to dla przykładu brakiem wymaganej w warunkach umowy możliwości szybkiego kontaktu z lekarzami co uniemożliwiało w sposób oczywisty przedłożenie oczekiwanej przez zakłady ubezpieczeń dokumentacji dotyczącej stwierdzenia przez lekarza zachorowania czy też skierowania na wykonanie testu.



Ubezpieczenia rolne (obowiązkowe i dobrowolne)

Spory w tym segmencie niezmiennie ogniskują się wokół wysokości odszkodowania przyznawanego przez ubezpieczycieli w przypadku całkowitego lub częściowego uszkodzenia budynku wchodzącego w skład gospodarstwa rolnego, a także na gruncie umów ubezpieczenia upraw.

Warto odnotować, że 2023 r. był tym, w którym, wśród sporów, dotyczących ubezpieczenia budynków rolnych, dominowały spory związane z likwidacją szkód powstałych wskutek opadów śniegu oraz wiatru o sile huraganu. Ubezpieczyciele w wielu wypadkach odmawiali uznania szkód jako powstałych w związku z wystąpieniem jednego z ww. ryzyk nie przedstawiając na poparcie swojego stanowiska właściwych materiałów dowodowych takich jak np. opinie Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej, a opierali swoje stanowiska na różnorakich internetowych serwisach pogodowych zawierających wątpliwe dane, często nie mające potwierdzenia w rzeczywistym stanie faktycznym. Rzecznik Finansowy zauważa również praktykę polegająca na odmowie wypłaty odszkodowania z obowiązkowego ubezpieczenia budynków rolnych, z uwagi na zły stan faktyczny

ubezpieczonego budynku. I tak, pomimo wystąpienia określonego w umowie ryzyka np. huraganu, zakłady ubezpieczeń odmawiały przyjęcia odpowiedzialności za szkodzę wskazując, że doszło do niej w wyniku złego stanu technicznego budynku, co jednak nie jest przesłanką wyłączenia odpowiedzialności wymienioną w art. 73 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2023 poz. 2500).

Jeśli chodzi o ubezpieczenia upraw to osią sporu są tu kwestie związane z wysokością odszkodowania za zniszczone uprawy (np. wskutek złego przezimowania roślin), co najczęściej jest wciąż pochodną niewłaściwego wykonania oględzin uszkodzonych upraw lub przyjęciem odpowiedzialności przez ubezpieczyciela za szkodę w ubezpieczonych uprawach co do zasady.



Nieautoryzowane transakcje

Wśród sporów dotyczących produktów bankowych zwraca uwagę wciąż nasilający się problem tzw. nieautoryzowanych transakcji. Przedmiotem sporu jest tu utrata środków pieniężnych wskutek nielegalnego użycia przez osoby trzecie danych klientów niezbędnych do uwierzytelnienia i autoryzacji transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych klientów lub systemów bankowości elektronicznej. Powtarzalny jest problem kradzieży środków klientów podczas transakcji dokonywanych w Internecie przy użyciu sfałszowanych stron serwisów transakcyjnych (Rzecznik Finansowy w szczególności obserwuje nasilający się trend cyberprzestępczości przy użyciu tego kanału do wykonywania operacji finansowych). Rzecznik Finansowy zwraca uwagę również, że szczególnie ten drugi przypadek nieautoryzowanych transakcji napotyka wciąż na opór podmiotów rynku finansowego w zakresie zwrotu klientom środków lub uznania zawartych w sposób nieautoryzowany w rzeczywistości przez klienta umów pożyczek czy też kredytów za nieistniejące. W takich sprawach sporna jest najczęściej kwestia należytego zabezpieczenia przez klientów danych służących uwierzytelnianiu oraz zabezpieczenia urządzeń elektronicznych przed ingerencją z zewnątrz.



Kredyty konsumenckie

W przypadku kredytów konsumenckich w pozasądowym postępowaniu przy Rzeczniku Finansowym, podobnie jak w latach ubiegłych, spory ogniskowały się wokół problematyki rozliczenia kosztów kredytów konsumenckich związanych z ich wcześniejszą spłatą, czy też restrukturyzacji spłaty zobowiązania.

8

Działalność informacyjna i edukacyjna



8. Działalność informacyjna i edukacyjna

Jednym z zadań Rzecznika Finansowego jest inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w zakresie zwiększania świadomości finansowej społeczeństwa, w szczególności w dziedzinie funkcjonowania rynku finansowego, wykorzystania innowacyjnych technologii i możliwych zagrożeń występujących w tych dziedzinach. Poza – opisaną już szczegółowo - działalnością z zakresu poradnictwa telefonicznego i e-mailowego, zrealizowano następujące inicjatywy.



Spotkania edukacyjno-informacyjne

W 2023 r. Rzecznik Finansowy kontynuował rozpoczęty w poprzednim roku cykl spotkań terenowych organizowanych pod hasłem „Codziennie na straży Twoich finansów!". Podczas spotkań z mieszkańcami Legnicy, Zamościa, Białegostoku, Supraśla oraz Lublina pracownicy Biura Rzecznika Finansowego przedstawiali słuchaczom różne formy pomocy i wsparcia organizowane przez Rzecznika Finansowego dla klientów, będących w sporze z podmiotami rynku finansowego.

W ramach Międzynarodowego Dnia Mediacji zorganizowano także spotkania ekspertów Biura Rzecznika Finansowego w Warszawie, Lublinie i Olsztynie oraz konsultacje telefoniczne, w które były przeznaczone dla osób zainteresowanych polubownym rozwiązywaniem sporów z podmiotami rynku finansowego. Przedstawiciele Biura Rzecznika Finansowego spotykali się również ze studentami Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II, Uniwersytetu Gdańskiego, Uniwersytetu w Białymstoku, gdzie przedstawiali słuchaczom informacje na temat roli Rzecznika Finansowego w systemie ochrony konsumentów usług finansowych oraz w obszarze pozasądowego rozwiązywania sporów.

Utworzenie Punktu Informacyjnego w siedzibie RF

W czerwcu 2023 r. otwarto Punkt Informacyjny, który mieści się w siedzibie Rzecznika. Dyżur pełnią pracownicy departamentów merytorycznych. Interesanci mogą uzyskać informacje odnośnie do sposobów pomocy Rzecznika Finansowego oraz ustalić kwestie formalne (pracownicy pomagają w uzupełnieniu wniosków lub przedstawiają listę wymaganych dokumentów). Możliwe jest również uzyskanie wiadomości odnośnie do etapu, na którym aktualnie znajduje się postępowanie.

Webinaria

W ramach działań edukacyjnych Biuro Rzecznika Finansowego w roku 2023 zrealizowało cykl spotkań online poświęconych tematyce finansów osobistych i ubezpieczeń. Szkolenia online prowadzone przez pracowników Biura Rzecznika Finansowego skierowane były do klientów podmiotów rynku finansowego oraz do profesjonalistów zawodowo związanych z rynkiem finansowym i konsumenckim (rzecznicy konsumentów, prawnicy, doradcy podatkowi, edukatorzy finansowi, itp.).

Webinaria poświęcone były zarówno przybliżeniu roli Rzecznika Finansowego i pomocy jakiej może udzielić klientom rynku finansowego, jak również miały na celu propagowanie wiedzy i przedstawienie istotnych zagadnień z punktu widzenia klienta i problemów, jakie mogą go spotkać.

W 2023 r. przeprowadzono 12 szkoleń online oraz jedno szkolenie dla adwokatów w ramach porozumienia z Naczelną Radą Adwokacką. Średnio w pojedynczym webinarze uczestniczyło 159 słuchaczy (mediana uczestników na spotkaniu: 138). Z analizy ankiet, ocen i komentarzy zostawianych przez uczestników spotkań po szkoleniach, wynika, że webinaria organizowane przez Biuro Rzecznika Finansowego wpisują się w zainteresowania oraz potrzeby konsumentów oraz profesjonalistów związanych z rynkiem finansowym. Słuchacze wysoko oceniają sposób prezentacji tematu i jasność przekazu zagadnień poruszanych podczas spotkań informacji – średnia ocena szkoleń przeprowadzonych w 2023 r. wyniosła 4,8 pkt. (na skali od 1 do

5). Uczestnicy w komentarzach pozostawionych po spotkaniach często podkreślali, że szkolenia pozwoliły im zdobyć dodatkową wiedzę na przedstawiony temat.

Lista webinariów, wraz z dedykowaną tematyką znajduje się poniżej.

1. **„Konsumenckie spory z ubezpieczycielami – proces reklamacyjny i interwencje Rzecznika Finansowego”** – spotkanie skierowane do klientów korzystających z tego typu ubezpieczeń, rzeczników konsumenta i innych osób zainteresowanych tematem - 14 marca 2023 r. (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/03/Reklamacje-do-ubezpieczyciela-i-interwencje-RF-prezentacja.pdf);

Webinarium miało na celu poszerzanie wiedzy o tym jakiej pomocy może udzielić Rzecznik Finansowy w sprawie ubezpieczeniowej i jak się o nią zwrócić.

2. **„Odsetki to nie wszystko. Ile naprawdę kosztuje kredyt konsumencki?”** – spotkanie skierowane do klientów korzystających z usług finansowych, rzeczników konsumenta i innych osób zainteresowanych tematem – 21 marca 2023 r. (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/03/Prezentacja-koszty-kredytu-21.03.2023.pdf);

Webinarium miało na celu wyjaśnienie co kryje się pod pojęciami: całkowity koszt kredytu (CKK), pozaodsetkowy koszt kredytu czy rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO). W toku spotkania informowano o nowych, obniżonych limitach pozaodsetkowych kosztów kredytu oraz wyjaśniły, oraz na czym polega praktyka ich obchodzenia, czyli tzw. rolowanie pożyczek. Omówione zostały prawa przysługujące kredytobiorcy w sytuacji, gdy kredytodawca narusza przepisy ustawy o kredycie konsumenckim odnoszące się do kosztów.

3. **„Podstawowe problemy uczestników Otwartych Funduszy Emerytalnych z perspektywy Rzecznika Finansowego”** – spotkanie skierowane do klientów korzystających z usług finansowych, rzeczników konsumenta i innych osób

zainteresowanych tematem – 24 marca 2023 r., (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/03/Webinar-OFE-24.03.2023_www.pdf);

Podczas spotkania udzielono odpowiedzi na pojawiające się często pytania – m.in. kto należy do OFE i dokąd trafiają pieniądze uczestników? Co się dzieje pieniędzmi z OFE małżonków po rozwodzie? Co się dzieje z pieniędzmi z OFE w razie śmierci jego członka?

4. **„Rola pełnomocnika w postępowaniu polubownym prowadzonym przy Rzeczniku Finansowym”** – specjalistyczne szkolenie skierowane do pełnomocników klienta, rzeczników konsumentów, prawników i radców prawnych – 12 kwietnia 2023 r.: (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/04/ROLA-PELNOMOCNIKA_12.04.2023.pdf);

Celem webinarium było omówienie roli pełnomocnika w postępowaniu pozasądowym, w szczególności zwrócenie uwagi na potrzebę aktywnego działania pełnomocnika Klienta jak i podmiotu rynku finansowego, mającą wpływ na możliwość wypracowania porozumienia/ugody zgodnie z wolą stron. Podczas webinarium podkreślono korzyści płynące z uczestnictwa pełnomocnika w postępowaniu pozasądowym.

5. **„Ubezpieczenia podróży bez tajemnic”** – spotkanie skierowane do klientów korzystających z tego typu ubezpieczeń, rzeczników konsumenta i innych osób zainteresowanych tematem – 29 czerwca 2023 r. (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/06/Ubezpieczenia-podrozy-29_06_2023.pdf);

Podczas webinarium wskazano m.in. na co należy zwrócić uwagę zawierając ubezpieczenie na wakacyjny pobyt zagranicą i jak uniknąć problemów przy likwidacji szkód w ubezpieczeń podróży.

6. **„Ekonomia behawioralna a ochrona klienta rynku finansowego: krótkie wprowadzenie”** – spotkanie skierowane do wszystkich zainteresowanych tematem – 20 września 2023 r. https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/09/Webinarium-RF-ekonomia-behawioralna_www.pdf);

Celem spotkania było podzielenie się wiedzą odnośnie do podejmowania decyzji związanych z zawieraniem umów na rynku finansowym w świetle badań psychologicznych.

7. **„Ubezpieczenia w czasach inflacji”** – spotkanie skierowane do klientów korzystających z ubezpieczeń, rzeczników konsumenta i innych osób zainteresowanych tematem – 27 września 2023 r. (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/09/Ubezp-Inflacja-27.09.2023-www.pdf);

Spotkanie dotyczyło ryzyk dla klientów i zawieranych przez nich umów ubezpieczenia, jakie są związane z inflacją. W toku spotkania omówiono w jaki sposób inflacja oddziałuje na zawieranie i wykonywanie umów ubezpieczeń majątkowych oraz jak dobrze ubezpieczyć majątek, aby nie narazić się na skutki inflacji.

8. **„Postępowanie pozasądowe przy Rzeczniku Finansowym – jak skutecznie i tanio rozwiązać spór z instytucją finansową?”** – szkolenie skierowane do pełnomocników klienta, rzeczników konsumentów, prawników i radców prawnych i klientów instytucji finansowych – 12 października 2023 r. (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/10/WEBINARIUM-12.10.2023-www.pdf);

W toku spotkania przedstawiono regulacje dotyczące pozasądowego postępowania przy Rzeczniku Finansowym oraz jego zalety. Omówiono także ostanie zmiany prawne regulujące postępowania polubowne oraz perspektywy ich rozwoju.

9. **„Sankcja kredytu darmowego”** – spotkanie skierowane do klientów korzystających z kredytu mogącego spełnić takie kryteria, rzeczników

konsumenta i innych osób zainteresowanych tematem – 28 listopada 2023 r. (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/11/www-sankcja_kredytu_darmowego-28_11_2023.pdf);

Spotkanie miało na celu przybliżenie informacji czym jest sankcja kredytu darmowego, a także omówienie uprawnienia do skorzystania z tego rozwiązania na podstawie art. 45 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim wraz z odniesieniem do regulacji UE i przeglądem orzecznictwa.

10. **„Nieautoryzowane transakcje”** – co zrobić, by odzyskać utracone pieniądze” – spotkanie skierowane do klientów korzystających z usług finansowych, rzeczników konsumenta i innych osób zainteresowanych tematem – 7 grudnia 2023 r. (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/12/Transakcje-nieautoryzowane-7_12-2023.pdf);

W toku spotkania przybliżono informacje co kryje się pod pojęciem nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Zwrócono uwagę na popularne metody oszustw, jak chronić się przed kradzieżą pieniędzy z rachunku bankowego. oraz co zrobić, kiedy padniemy ofiarą takiego oszustwa. Wskazano, jak możemy odzyskać utracone pieniądze i jak w takiej sytuacji może pomóc osobie poszkodowanej Rzecznik Finansowy.

11. **„Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego bez tajemnic”** – spotkanie skierowane do klientów korzystających z usług finansowych, rzeczników konsumenta i innych osób zainteresowanych tematem - 13 grudnia 2023 r. (https://rf.gov.pl/wpcontent/uploads/2023/12/Ubezpieczenia_sprzetu_elektro13_12_2023_www.pdf);

W toku spotkania wskazano na co zwrócić uwagę decydując się na zakup ubezpieczenia sprzętu elektronicznego lub RTV/AGD, a także, czym różni się ubezpieczenie sprzętu od gwarancji i rękojmi.

12. **„Czy Rzecznik Finansowy może pomóc polubownie rozwiązać spór na gruncie ubezpieczeń rolnych?”** – spotkanie skierowane do klientów, pełnomocników klienta, rzeczników konsumentów, prawników, radców prawnych i innych osób zainteresowanych tematem – 19 grudnia 2023 r. (https://rf.gov.pl/wpcontent/uploads/2024/02/WEBINARIUM_19.12.2023_rolne_popr.pdf);

Podczas webinarium przedstawiono, jakie możliwości rozwiązania sporu wynikłego na gruncie ubezpieczeń rolnych daje postępowanie polubowne przy Rzeczniku Finansowego. Omówione zostały także główne problemy produktowe związane z ubezpieczeniami rolnymi.

13. **„Rzecznik Finansowy w systemie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego”** - szkolenie wprowadzające dla adwokatów, zorganizowane w ramach współpracy z Naczelną Radą Adwokacką - 22 listopada 2023 r.;

Spotkanie miało na celu przybliżenie roli Rzecznika Finansowego w systemie ochrony na rynku usług finansowych.

14. **„Postępowanie polubowne przy Rzeczniku Finansowym jako szybki, tani i skuteczny sposób rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego”** - szkolenie dla członków OIRP w Lublinie - 26 czerwca 2023 r. –

Z analizy ankiet, ocen i komentarzy zostawianych przez uczestników spotkań po szkoleniach, wynika, że webinaria organizowane przez Biuro Rzecznika Finansowego wpisują się w zainteresowania oraz potrzeby konsumentów oraz profesjonalistów związanych z rynkiem finansowym. Słuchacze wysoko oceniają sposób prezentacji tematu i jasność przekazu zagadnień poruszanych podczas spotkań informacji – średnia ocena szkoleń przeprowadzonych w 2023 r. wyniosła 4,8 pkt. (na skali od 1 do 5). Uczestnicy w komentarzach pozostawionych po spotkaniach często podkreślali, że szkolenia pozwoliły im zdobyć dodatkową wiedzę na przedstawiony temat.

W 2023 r, Rzecznik Finansowy opublikował następujące **poradniki, analizy i odpowiedzi na pytania (Q&A):**

1. *Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 6.10.2022 r. (sygn. akt III CZP 119/22) w sprawie dopuszczalności uwzględniania rabatów w ramach odszkodowania z obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych – analiza prawna*.

Komentarz oraz analiza prawna Rzecznika Finansowego dotyczyły uchwały Sądu Najwyższego na temat dopuszczalności uwzględniania przez ubezpieczycieli rabatów i ulg w ramach odszkodowania z obowiązkowego ubezpieczenia OC PPM. Komentarz i analiza dotyczą problemu prawnego związanego z powoływaniem się przez zakłady ubezpieczeń przy kalkulacji odszkodowania metodą kosztorysową na rabaty i ulgi, jakie zgodnie ze stanowiskiem ubezpieczyciela mógłby on uzyskać. (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/02/Analiza-RF-Uchwala-Sadu-Najwyzszego-z-dnia-6.10.2022-r.-sygn.-akt-III-CZP-11922-2.pdf);

2. *Ubezpieczenia upraw rolnych i zwierząt gospodarskich* - analiza Rzecznika Finansowego.

Opracowanie opisuje podstawowe cechy i zasady funkcjonowania dotowanych ubezpieczeń skierowanych dla rolników. (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/03/AnalizaRF-Ubezpieczenia-upraw-rolnych-i-zwierzat-gospodarskich.pdf);

3. *Obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej rolnika i obowiązkowe ubezpieczenia budynków rolnych* –analiza Rzecznika Finansowego.

Opracowanie zawiera cechy i zasady funkcjonowania obowiązkowych ubezpieczeń rolnych (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/03/AnalizaRF-Obowiazkowe-ubezpieczenie-odpowiedzialnosci-cywilnej-rolnika-i-obowiazkowe-ubezpieczenie.pdf);

4. *Ubezpieczenia w czasie inflacji* – poradnik Rzecznika Finansowego.

Poradnik dotyczy tego, jak radzić sobie z problemami niedoubezpieczenia wynikającymi z inflacji

(https://rf.gov.pl/wpcontent/uploads/2023/09/Ubezpieczenia%20w%20czasie%20inflacji.pdf);

5. *Inwestycje w obligacje nie zawsze bezpieczne* – poradnik Rzecznika Finansowego.

Opracowanie opisuje m.in. ryzyka związane z inwestycjami w obligacje korporacyjne (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/10/Poradnik-Rzecznika-Finansowego.-Inwestycje-w-obligacje-nie-zawsze-bezpieczne.pdf);

6. *Zrównoważone produkty finansowe w praktyce.*

Opracowanie dotyczy kwestii ujawnień produktowych związanych ze zrównoważonym rozwojem w zakresie wybranych funduszy inwestycyjnych, promujących cechy zrównoważonego rozwoju lub mających na celu zrównoważone inwestycje (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2024/01/Raport-Zrownowazone-produkty-finansowe-w-praktyce.pdf);

7. *Dlaczego warto ubezpieczyć nagrobek?*

Poradnik dla klientów sektora ubezpieczeniowego dotyczy możliwości ubezpieczania nagrobków przed niepożądanymi niespodziewanymi zdarzeniami (https://rf.gov.pl/2023/10/30/dlaczego-warto-ubezpieczyc-nagrobek/);

8. *Ubezpieczenie sprzętu elektronicznego, RTV i AGD*.

Poradnik dla klientów sektora ubezpieczeniowego dotyczy ubezpieczeń nabywanych przy okazji zakupu sprzętu IT, GSM, AGD i RTV. W poradniku wskazano m.in, czy warto wykupić dodatkowe ubezpieczenie sprzętu elektronicznego lub RTV/AGD, na co należy zwrócić uwagę decydując się na jego zakup i czym różni się ubezpieczenie od gwarancji i rękojmi. Opracowanie ma formę pytań i odpowiedzi (Q&A). (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/12/Poradnik-RF-ubezpieczenie-sprzetu-elektronicznego.pdf;)

9. Poradnik Rzecznika Finansowego w sprawie problematyki tzw. „kredytów na klik" i nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

Poradnik ma związek z lawinowo wzrastającą liczbą wniosków do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie zastrzeżeń klientów dotyczących dochodzenia roszczeń przez banki z umów kredytów, jak twierdzą klienci – niezawieranych świadomie przez nich, tylko na skutek działań cyberprzestępców, z wykorzystaniem socjotechnik

i metod hakerskich. Opracowanie wskazuje w jaki sposób ustrzec się przed taką sytuacją oraz jak można uzyskać pomoc w takiej sprawie. (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/12/PORADNIK-KLIK.pdf);

10. *Zastrzeganie numeru PESEL przez obywateli a realizacja usług finansowych – perspektywa prawno–konstytucyjna* (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2023/12/Zastrzeganie-numeru-PESEL-przez-obywateli-RF.pdf);

Publikacja jest analizą przepisów mających na celu z zapobieganiem kradzieży tożsamości i dotyczących kwestii zastrzegania numeru PESEL.

11. *Bezpieczny Kredyt 2%.*

Opracowanie zawiera odpowiedzi na najczęstsze pytania dotyczące Bezpiecznego Kredytu 2% (https://rf.gov.pl/bezpieczny-kredyt-2 /);

12. *Konto Mieszkaniowe.*

Poradnik przygotowany w formie pytań i odpowiedzi dla klientów sektora bankowego zawierający informacje kto może skorzystać z Konta Mieszkaniowego – specjalnego konta w ramach programu Pierwsze Mieszkanie - oraz jakie są zasady jego działania (https://rf.gov.pl/faq-konto-mieszkaniowe/);

13. *Upadłość Getin Noble Bank S.A.*

Opublikowane pytania i odpowiedzi dotyczą zgłaszania wierzytelności względem ww. Banku (https://rf.gov.pl/faq-wierzytelnosci-gnb /);

14. *Światowy Dzień Pamięci Ofiar Wypadków drogowych - Materiał informacyjny w formie pytań i odpowiedzi dla osób poszkodowanych w wypadkach drogowych i ich bliskich.*

W opracowaniu w formie pytań i odpowiedzi wskazano na kwestie prawne dotyczące praw poszkodowanego i roszczeń związanych z obrażeniami ciała i krzywdą psychiczną w wypadkach drogowych (https://rf.gov.pl/swiatowy-dzien-pamieci-ofiar-wypadkow-drogowych-material-informacyjny-dla-osob-poszkodowanych-w-wypadkach-drogowych-i-ich-bliskich/).

15. *Ubezpieczenia turystyczne w pytaniach i odpowiedziach.*

Poradnik przygotowany w formie pytań i odpowiedzi dla klientów sektora ubezpieczeniowego zawierający porady jak dobrać odpowiednie ubezpieczenie przy zagranicznych wyjazdach na urlop. (Ubezpieczenia turystyczne w pytaniach i odpowiedziach – publikacja Rzecznika Finansowego na wakacje – Rzecznik Finansowy (rf.gov.pl))

Ponadto, w 2023 r. opublikowano następujące **raporty z przeprowadzonych badań:**

1. Badanie opinii publicznej przeprowadzone na zlecenie Rzecznika Finansowego: *Analiza sytuacji finansowej Polaków, w tym kredytobiorców, a także ich oczekiwania i ocena działalności państwa w związku z sytuacją na rynku kredytów hipotecznych.*

Opublikowany w 2023 r. raport ma związek z badaniem przeprowadzonym w grudniu 2022 r. Raport dotyczy kwestii sytuacji kredytobiorców, stosowanych przez nich sposobów radzenia sobie z pogorszeniem sytuacji finansowej oraz świadomości i oceny mechanizmów wsparcia. (https://rf.gov.pl/wpcontent/uploads/2023/06/Raport-31.05.2023.pdf);

2. *Świadomość Finansowa Polaków – Analiza sytuacji oraz raport z badań 2023.*

Raport dotyczy kwestii m. in znajomości zagadnień finansowych, zaufania do podmiotów rynku finansowego i oczekiwań, i ocen względem instytucji chroniących interes klientów rynku finansowego (https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2024/01/Raport_RF-Swiadomosc_finansowa_Polakow.pdf).

Ponadto, w 2023 r. opublikowano ponad 60 **komunikatów** dotyczących wydarzeń i kwestii bieżących. Dotyczą one zarówno wydarzeń organizowanych przez Rzecznika Finansowego (konferencje, spotkania, webinaria), jak również zwrócenia uwagi na pojawiające się problemy (np. *Rzecznik Finansowy ostrzega! Uwaga na oferty „korzystnych" zakupów pomp ciepła,*

(https://rf.gov.pl/2023/02/06/rzecznik-finansowy-ostrzega-uwaga-na-oferty-korzystnych-zakupow-pomp-ciepla/) czy podejmowanych przez Rzecznika działań (np. Wyciek danych klientów banków i blokady kart płatniczych – Rzecznik Finansowy podjął działania (https://rf.gov.pl/2023/06/06/wyciek-danych-klientow-bankow-i-blokady-kart-platniczych-rzecznik-finansowy-podjal-dzialania/).

Pełna lista komunikatów znajduje się w Załączniku nr 3 do sprawozdania.

Akademia Rzecznika Finansowego

W 2023 r. zorganizowano Akademię Rzecznika Finansowego, intensywny program praktyk studenckich poświęconych ochronie praw klienta na rynku finansowym. W pierwszej edycji Akademii, która odbyła się w sierpniu 2023 r. brali udział studenci prawa reprezentujący uczelnie z całej Polski (Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II, Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, Uniwersytet Gdański, Uniwersytet Szczeciński, Uniwersytet Śląski, Uniwersytet Warszawski, Uniwersytet w Białymstoku).

Akademia składała się z części teoretycznej (trwającej tydzień), w ramach której przeprowadzono wykłady i konwersatoria (prowadzone przez pracowników Biura Rzecznika Finansowego oraz ekspertów będących członkami Doradczego Komitetu Naukowego), których tematyka dotyczyła przede wszystkim roli i kompetencji Rzecznika Finansowego, organizacji Biura Rzecznika Finansowego, a także podstaw i najnowszych dyskusji w zakresie prawa ubezpieczeniowego, prywatnego prawa bankowego oraz postępowania cywilnego. Pozostałe trzy tygodnie poświęcone były praktycznej pracy prawnika reprezentującego klienta rynku finansowego i poprowadzone zostały przez pracowników Departamentu Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego, Departamentu Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego oraz Departamentu Pozasądowego Rozwiązywania Sporów. Studenci pracowali w podgrupach, analizując kazusy, przygotowując pisma procesowe i opinie prawne, a także uczestniczyli w rozprawie sądowej i brali udział w symulacji mediacji.

Konferencje organizowane przez Rzecznika Finansowego oraz konferencje, w których uczestniczył Rzecznik Finansowy lub jego przedstawiciele

W minionym roku Rzecznik Finansowy oraz jego przedstawiciele aktywnie uczestniczyli w wielu konferencjach poświęconych ochronie praw klienta na rynku finansowym angażując się zarówno w ich organizację, jak i udział.

Jedną ze zorganizowanych był konferencja pt.: *„Powództwa grupowe: skuteczny instrument ochrony konsumentów na rynku finansowym? Realia-potrzeby-wyzwania",* która miała miejsce w Warszawie w marcu 2023 r. Powiązana była ona z inauguracją działalności Doradczego Komitetu Naukowego.

Kolejną zorganizowaną przez Biuro Rzecznika Finansowego była konferencja pt.: *„Pozasądowe Rozwiązywanie Sporów na rynku finansowym - doświadczenia, perspektywy i wyzwania na przyszłość*", która miała miejsce w siedzibie Rzecznika Finansowego w Warszawie w listopadzie 2023 r. To międzynarodowe wydarzenie zgromadziło ekspertów z różnych krajów, a także uczestników postępowań polubownych zarówno po stronie podmiotów rynku finansowego, jak i klientów, którzy dzielili się doświadczeniami z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów na rynku finansowym oraz możliwości rozwoju tej formuły rozwiązywania sporów na rynku finansowym.

Przedstawiciele Rzecznika Finansowego uczestniczyli także jako prelegenci m. in. w następujących konferencjach:

- XXIV Konferencja Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego (WPiA UW), - Nowe technologie jako źródło wyzwań dla systemu prawa w Polsce”;
- Dzień Rzecznika Finansowego na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Gdańskiego;
- Poznań – Impact’23;
- Kongres Prawa Bankowego i Technologii Finansowych;
- II Kongres Prawa Konsumenckiego;
- XI edycja Cashless Congres Digital Era.
- Europejski Kongres Finansowy;
- Forum Wizja Rozwoju;
- Bezpieczeństwo obrotu gospodarczego, odpowiedzialność instytucji, odpowiedzialność biznesu;
- Bezpieczeństwo obrotu gospodarczego, odpowiedzialność instytucji, odpowiedzialność biznesu;

- 2023 EERIA Second Annual Conference – organizator: Katedra Ubezpieczeń Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu oraz Katedra Ryzyka i Ubezpieczeń Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie;
- Konferencja „Rejestr Akcjonariuszy – podsumowanie doświadczeń i wyzwań po dwóch i pół roku obowiązywania regulacji" – organizator: Izba Domów Maklerskich i Kancelaria JDP;
- Konferencja SMART Youth! – (organizator Akademia Kadr Europejskich);
- Konferencja „Bieżące wyzwania prawne branży rynku kapitałowego" – organizator: Izba Domów Maklerskich;
- Organizacje konsumenckie i rzecznicy konsumentów w systemie ochrony konsumentów w Polsce. Prawo – praktyka – problemy – potrzeby" – organizator: Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego i Forum Organizacji Konsumenckich Forkon;
- Kongres FinReg 2023 (organizatorzy: Instytut Allerhanda i INSO - Sekcja Prawa Upadłościowego i Restrukturyzacyjnego);
- Ogólnopolska Konferencja Naukowa „Mediacje jako instrument ochrony prawnej" organizator: Centrum Mediacji przy Izbie Adwokackiej we Wrocławiu, Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego, Wydział Ekonomii i Zarządzania Politechniki Opolskiej oraz Centrum Mediacji przy Naczelnej Radzie Adwokackiej;
- Future Finance Summit.

Ponadto, w 2023 r. Rzecznik Finansowy objął **patronatami honorowymi** następujące wydarzenia:

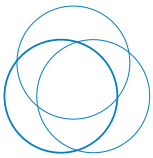
1. II edycja Akademii Młodego Prawnika, organizowana przez Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego;
2. Konferencja "Bezpieczeństwo obrotu gospodarczego, odpowiedzialność instytucji, odpowiedzialność biznesu", organizowana Polską Agencję Nadzoru Audytowego;
3. XIV Kongres EFPA Polska, organizowana przez Fundację na rzecz Standardów Doradztwa Finansowego;

4. Konferencja "Bezpieczeństwo w ruchu drogowym a standardy likwidacji szkód komunikacyjnych w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i rola biegłego sądowego", organizowana przez Uczelnię Łazarskiego i Automobilklub Polski;

5. I KRAJOWA KONFERENCJA KONSUMENCKA UWr I FORKON - Organizacje konsumenckie i rzecznicy konsumentów w systemie ochrony konsumentów Polsce. Prawo - praktyka - problemy – potrzeby – organizowana przez Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego i Forum Organizacji Konsumenckich Forkon;

6. V Krakowska Międzynarodowa Konferencja Naukowa pt. „UBEZPIECZENIA W PAŃSTWACH EUROPEJSKICH. ZAGADNIENIA EKONOMICZNO-PRAWNE”, organizowana przez Katedrę Prawa Cywilnego, Gospodarczego i Prywatnego Międzynarodowego oraz Katedrę Zarządzania Ryzykiem i Ubezpieczeń Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie;

7. XV Kongres Bankowości Detalicznej 2023, organizowany przez Centrum Myśli Strategicznych.



Działalność Doradczego Komitetu Naukowego

W marcu 2023 r. Rzecznik Finansowy powołał Doradczy Komitet Naukowy kadencji 2023-2026. Doradczy Komitet Naukowy to organ doradczy Rzecznika Finansowego w sprawach z zakresu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Do zadań Komitetu należy diagnozowanie i określanie kluczowych problemów ochrony klientów podmiotów rynku finansowego z perspektywy środowiska naukowego oraz zgłaszanie sposobów ich rozwiązywania, wskazywanie potrzeb w zakresie edukacji finansowej, a także przedstawianie Rzecznikowi Finansowemu opinii, wniosków oraz propozycji zmian przepisów prawa w celu usprawnienia ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. W skład Komitetu nowej kadencji weszli czołowi badacze i eksperci z zakresu nauk prawnych i ekonomicznych, reprezentujący wiodące ośrodki akademickie z całej Polski. Na przewodniczącą w kadencji 2023-2026 została

powołana dr hab. Edyta Rutkowska-Tomaszewska, prof. Uniwersytetu Wrocławskiego. Doradczy Komitet Naukowy to organ doradczy Rzecznika Finansowego w sprawach z zakresu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Do jego zadań należy diagnozowanie i określanie kluczowych problemów ochrony klientów podmiotów rynku finansowego z perspektywy środowiska naukowego oraz zgłaszanie sposobów ich rozwiązywania, wskazywanie potrzeb w zakresie edukacji finansowej, a także przedstawianie Rzecznikowi Finansowemu opinii, wniosków oraz propozycji zmian przepisów prawa w celu usprawnienia ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Komitet nowej kadencji zapoczątkował badania naukowe w obszarach szczególnie istotnych z punktu widzenia statusu klienta podmiotów rynku finansowego. Podjęte zostały prace badawcze w zakresie m.in. problematyki rynku kryptoaktywów oraz kwestii dostępności usług finansowych. W 2023 r. odbyło się siedem posiedzeń Komitetu. Członkowie Komitetu włączeni zostali w opracowanie teoretycznej części programu Akademii RF, a kilku z nich poprowadziło również zajęcia w ramach Akademii Rzecznika Finansowego. Spośród członków Komitetu wyłoniono Komisję Konkursową w VI Konkursie RF na najlepszą pracę dyplomową. Komisja przygotowała recenzje prac biorących udział w Konkursie oraz dokonała wyboru prac, które zostały nagrodzone. Członkowie Komitetu brali udział w organizacji konferencji naukowych poświęconych odpowiednio postępowaniom grupowym oraz metodom alternatywnego rozwiązywania sporów, a także wygłosili referaty podczas tych konferencji. W ramach prac Komitetu opracowane zostały również najważniejsze założenia dotyczące organizacji Dni Rzecznika Finansowego w 2024 roku. Jest to inicjatywa zakładająca przeprowadzenie spotkań ze społecznością akademicką na uczelniach w celu rozpowszechnienia informacji na temat działalności Rzecznika Finansowego. Ponadto zaplanowana została tematyka webinariów z udziałem członków Komitetu.

Udział Rzecznika Finansowego w programie *Lekcje o finansach* oraz przygotowanie propozycji treści do podręcznika do przedmiotu Biznes i Zarządzanie

W listopadzie oraz w grudniu 2023 r. Rzecznik Finansowy uczestniczył, w organizowanym przez Ministerstwo Finansów, programie „Lekcje o finansach", którego celem było rozbudzenie zainteresowania zagadnieniami finansowymi i podniesienie kompetencji finansowych uczniów w nim uczestniczących. Jednym z elementów programu było zorganizowanie wycieczki edukacyjnej, podczas której uczniowie odwiedzali jedną z instytucji publicznych działających w obszarze finansów.

W Biurze Rzecznika Finansowego zostały zorganizowane spotkania dla ok. 200 uczniów z siedmiu szkół z całej Polski, które wyraziły chęć odbycia wizyty w siedzibie Rzecznika Finansowego. Pracownicy Biura Rzecznika Finansowego przygotowali dla uczniów zajęcia, podczas których opowiedzieli o działalności Rzecznika Finansowego i podejmowanych przez niego działaniach na rzecz ochrony praw klienta na rynku finansowym.

W 2023 r., w związku z opracowaniem przez Ministerstwo Edukacji i Nauki rozporządzeń i podstawy programowej do nowego przedmiotu w szkołach ponadpodstawowych - "Biznes i Zarządzanie", a także ze względu na podjęcie przez wydawnictwa prac związanych z przygotowaniem nowych podręczników do tego przedmiotu – pracownicy Departamentu Edukacji i Komunikacji BRF włączyli się w opracowanie propozycji treści dotyczących działalności Rzecznika Finansowego – do zarekomendowania autorom nowych podręczników. Działania te obejmowały: przeprowadzenie szczegółowej analizy dotychczasowych treści dotyczących rynku finansowego i instytucji chroniących klientów podmiotów tego rynku w podręcznikach do przedmiotu "Podstawy przedsiębiorczości" (który został zastąpiony przez przedmiot „Biznes i Zarządzanie") oraz napisanie propozycji treści - tekstu z informacjami ogólnymi pt. "Jak Rzecznik Finansowy pomaga?" oraz przykładowych ćwiczeń (*cases studies*) z zakresu działalności Rzecznika Finansowego.



Współpraca z innymi instytucjami

Rzecznik Finansowy nawiązał liczne partnerstwa instytucjonalne w 2023 r., m.in. z Naczelną Radą Adwokacką, Prezesem Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), Rzecznikiem Praw Pacjenta oraz Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Olsztynie.

Lista zawartych w 2023 r. porozumień znajduje się w Załączniku nr 2 do sprawozdania.

Udział przedstawicieli Biura Rzecznika Finansowego w zewnętrznych radach i grupach roboczych

W 2023 r. pracownicy Biura Rzecznika Finansowego reprezentowali Rzecznika Finansowego w m. in. w pracach następujących rad i grup roboczych dotyczących rynku finansowego:

- Radzie Edukacji Finansowej;
- Grupie roboczej ds. strategii edukacji finansowej;
- Grupie roboczej ds. utworzenia portalu edukacji finansowej;
- Grupie roboczej ds. Bezpieczeństwa Płatności Rady ds. Systemu Płatniczego NBP;
- Zespołu Zadaniowego ds. Rekomendacji w Obszarze: Edukacji, Procesu, Technologii i Prawa przy Grupie Roboczej ds. Bezpieczeństwa Płatności Rady ds. Systemu Płatniczego NBP;
- Zespołu Roboczego ds. Działań Edukacyjnych w zakresie funkcjonowania rynku finansowego przy Radzie Rozwoju Rynku Finansowego.



VI Konkurs o Nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską i licencjacką z zakresu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego

Rzecznik Finansowy przeprowadził w 2023 r. VI edycję Konkursu o nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską

i licencjacką z zakresu ochrony klientów podmiotów rynku finansowego. Celem konkursu było wspieranie badań dotyczących ochrony praw i interesów klientów rynku finansowego oraz upowszechnianie ich wyników. W VI edycji zgłoszono 6 rozpraw doktorskich, 10 prac magisterskich, 6 prac licencjackich. Nie zgłoszono rozpraw habilitacyjnych. Komisja Konkursowa złożona była z członków Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym. Nagrodzone prace podejmowały kluczowe z punktu widzenia ochrony klienta na rynku bankowym i ubezpieczeniowym tematy, takie jak m.in. cyberbezpieczeństwo. W dniu 14 grudnia 2023 r. w Warszawie odbyła się uroczystość wręczenia nagród, na którą zostali zaproszeni również laureaci V edycji Konkursu (która nie odbyła się w formie stacjonarnej ze względu na pandemię COVID-19). Zwycięzcy VI edycji Konkursu reprezentowali Uniwersytet Jagielloński, Uniwersytet Warszawski, Uniwersytet Wrocławski, Uniwersytet Gdański, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie oraz Szkołę Główną Handlową w Warszawie.



Działalność informacyjno-promocyjna Rzecznika Finansowego

W roku sprawozdawczym działalność informacyjna Rzecznika Finansowego ukierunkowana była na działania służące ochronie klientów podmiotów rynku finansowego, rozwijaniu edukacji finansowej Polaków, a także informowaniu o działalności Rzecznika Finansowego i sposobach, na jakie pomaga. Działania komunikacyjne Rzecznika Finansowego były realizowane poprzez: stronę internetową www.rf.gov.pl oraz media społecznościowe, a także współpracę z przedstawicielami mediów oraz partnerami. Główne działania w sferze informacyjnej obejmowały:

1. Publikowanie komunikatów na stronie internetowej (informacje o bieżącej działalności RF, materiały o charakterze edukacyjnym, analizy i komentarze dot. orzeczeń sądów i trybunałów, sprawozdania z udziału w konferencjach naukowych i branżowych) i dystrybuowanie ich do mediów. W 2023 r. zostało opublikowanych 76 komunikatów merytorycznych;
2. Obsługę profili Rzecznika Finansowego w mediach społecznościowych (Facebook, X (dawny Twitter), YouTube, LinkedIn, Instagram). Od stycznia do grudnia 2023 r. na profilach Rzecznika Finansowego w mediach społecznościowych opublikowano

w sumie 276 wpisów, w tym: na Facebooku – 104, na LinkedInie – 84, X (dawnym Twitterze) – 56, Instagramie – 32.

W porównaniu z 2022 r. nastąpił wzrost liczby obserwujących profile Rzecznika Finansowego w mediach społecznościowych, na dzień 31 grudnia 2023 r.: na Facebooku – było ok. 17 850 osób obserwujących, na Linkedinie – ok. 1 850, na platformie X (dawny Twitter) – 810.

W maju zwiększono aktywność informacyjno-wizerunkową Rzecznika Finansowego poprzez założenie profilu na Instagramie, co ma na celu zainteresowanie – poprzez komunikację wizualną – również młodszych odbiorców, w tym studentów biorących udział w pierwszej i następnych edycjach Akademii Rzecznika Finansowego. Do końca roku grono obserwujących zasiliły 143 osoby.

W 2023 r. Rzecznik Finansowy rozwinął również komunikację poprzez kanał YouTube – w tym celu wyprodukowano i opublikowano 3 profesjonalne filmy edukacyjne, informujące o działalności RF. Pierwsza produkcja to ogólnoinformacyjny film wizerunkowy, dzięki któremu odbiorcy mogą zapoznać się z zakresem działań instytucji. Kolejne dwa to produkcje fabularyzowane, przedstawiające obrazowo, na przykładach konkretnych spraw, skuteczną pomoc Rzecznika Finansowego w sporach klientów z ubezpieczycielami w zakresie ustalania wysokości odszkodowań należnych osobom ubezpieczonym, również w przypadku, gdy umowa ubezpieczenia była zawierana w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą.

Na YouTube udostępniono również zapis nagrania z organizowanej przez Rzecznika Finansowego międzynarodowej konferencji na temat pozasądowego rozwiązywania sporów na rynku finansowym.

Działania edukacyjno-informacyjne polegały także na stałym informowaniu mediów o bieżącej działalności Rzecznika Finansowego i opiniach ekspertów Biura Rzecznika Finansowego dotyczących kwestii związanych z ochroną klientów rynku finansowego.

Obecność w mediach (wypowiedzi, wywiady, komentarze)

W 2023 r. przedstawiciele Biura Rzecznika Finansowego udzielili licznych wypowiedzi i komentarzy mediom tradycyjnym i elektronicznym, ogólnopolskim i lokalnym, ogólnoinformacyjnym oraz specjalistycznym.

Odpowiadając na indywidualne, pisemne pytania i wnioski dziennikarzy skierowane do Biura Rzecznika Finansowego – eksperci Biura Rzecznika Finansowego udzielili do prasy, Internetu, radia i telewizji około trzydziestu komentarzy i wywiadów.

W ubiegłym roku dziennikarze byli szczególnie zainteresowani informacjami dotyczącymi statystyk i rodzajów spraw zgłaszanych do Biura Rzecznika Finansowego przez klientów rynku finansowego, w tym danymi o podjętych interwencjach, wszczętych postępowaniach polubownych, wydanych przez RF opiniach i złożonych skargach nadzwyczajnych. Często przywoływano również stanowisko Rzecznika Finansowego odnoszące się do orzeczeń sądów krajowych i TSUE dotyczących spraw kredytów powiązanych z walutami obcymi.

Spis tabel

Tabela 1: Reklamacje złożone przez klientów do podmiotów rynku finansowego poprzedzające możliwość wystąpienia do Rzecznika Finansowego w 2023 r. *32*
Tabela 2: Postępowania sądowe w sprawach dotyczących złożonych przez klientów reklamacji w 2023 r. *32*
Tabela 3: Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. *71*
Tabela 4: Sposób rozpatrzenia wniosków o podjęcie interwencji z zakresu rynku bankowego i kapitałowego złożonych w roku 2023 ..... *72*
Tabela 5: Sposób rozpatrzenia wniosków o podjęcie interwencji z zakresu rynku bankowego i kapitałowego z 2023 r. w których Rzecznik podjął interwencję *73*
Tabela 6: Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowego i kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. *74*
Tabela 7: Liczba wniosków o interwencję Rzecznika w latach 2017-2023 w podziale na wybrane zagadnienia z zakresu bankowego i kapitałowego. *78*
Tabela 8: Liczba wniosków o interwencję z 2023 r. dotyczących banków i ich udział w rynku. *80*
Tabela 9: Liczba wniosków o interwencję z 2023 r. dotyczących instytucji pożyczkowych i ich udział w rynku. *81*
Tabela 10: Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku bankowego kapitałowego w 2023 r. *86*
Tabela 11: Podział wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd ze względu na rodzaj podmiotów 2023 r. – rynek bankowy i kapitałowy *87*
Tabela 12: Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowanych do Departamentu Rynku Klienta Bankowego i Kapitałowego w 2023 r. *88*
Tabela 13: Liczba wniosków o podjęcie interwencji w zakresie rynku: ubezpieczeniowego i emerytalnego w 2023 r. *107*
Tabela 14: Tematyka wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. *115*
Tabela 15: Zarzuty zawarte we wnioskach o interwencje z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. *117*
Tabela 16: Sposób rozpatrzenia wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. *119*
Tabela 17: Sposób rozpatrzenia wniosków o interwencje z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. *120*
Tabela 18: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.). *121*

Tabela 19: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu I. 122
Tabela 20: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.)..... 122
Tabela 21: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu II 124
Tabela 22: Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością podmiotów rynku emerytalnego. 125
Tabela 23: Porady telefoniczne z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielone w 2023 r. 126
Tabela 24: Tematyka porad telefonicznych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego udzielonych w 2023 r. 130
Tabela 25: Porady telefoniczne udzielone przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.)ª..... 133*
Tabela 26: Porady telefoniczne udzielone przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu I 134
Tabela 27: Porady telefoniczne udzielone przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.). 135
Tabela 28: Porady telefoniczne udzielone przez Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością 136
Tabela 29: Tematyka zapytań mailowych z zakresu rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. 139
Tabela 30: Zapytania mailowe kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.) 141
Tabela 31: Zapytania mailowe kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu I 142
Tabela 32: Zapytania mailowe kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2023 r.)nn ..... ***Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.***
Tabela 33: Zapytania mailowe kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku ubezpieczeniowego Działu II 143
Tabela 34: Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd w zakresie ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. 144

Tabela 35: Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. 144
Tabela 36: Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. 147
Tabela 37: Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu rynku ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego. 149
Tabela 38: Forma złożenia wniosku o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. 155
Tabela 39: Tematyka wniosków o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. 156
Tabela 40: Przyczyna wniosku o wniesienie skargi nadzwyczajnej do Sądu Najwyższego z zakresu ubezpieczeniowego i emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. 156
Tabela 41: Wnioski o wniesienie skargi do SN z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2023 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego. 156
Tabela 42: Sposób rozpatrzenia wniosków z 2023 r. o wszczęcie lub przystąpienie do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego. 160
Tabela 43: Tematyka wniosków o wszczęcie lub przystąpienie przez Rzecznika Finansowego do postępowania sądowego z zakresu rynku ubezpieczeniowego. 161
Tabela 44: Liczba wniosków o polubowne rozwiązanie sporu w latach 2022 i 2023. 198
Tabela 45: Roszczenia zgłoszone przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w sprawach, w których doszło do zawarcia porozumień w 2023 r. 199
Tabela 46: Roszczenia zgłoszone przez klientów a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2023 r. w podziale na segmenty rynku. 199
Tabela 47: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Banki krajowe, banki zagraniczne, oddziały banku zagranicznego, oddziały instytucji kredytowej. 258
Tabela 48: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Instytucje leasingowe. 262
Tabela 49: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Firmy faktoringowe. 263
Tabela 50: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Inne instytucje finansowe. 263
Tabela 51: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Instytucje pożyczkowe. 264

Tabela 52: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo Kredytowe. 266
Tabela 53: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. 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. 267
Tabela 54: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych i Fundusze Inwestycyjne. 268
Tabela 55: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna. 270
Tabela 56: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Pośrednik kredytu konsumenckiego. 270
Tabela 57: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Firma inwestycyjna. 271
Tabela 58: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Pośrednik kredytu hipotecznego. 272
Tabela 59: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Dostawca usług finansowania społecznościowego.....272
Tabela 60: Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowego i kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2023 r. 272
Tabela 61: Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. 276
Tabela 62: Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowego i kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. 277
Tabela 63: Podział wniosków dotyczących kredytów w 2023. 278
Tabela 64: Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r. 278

Załączniki

Załącznik nr 1 - Lista projektów i propozycji legislacyjnych zaopiniowanych przez Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Projekty i wnioski dotyczące ustaw i rozporządzeń krajowych:

1. Projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z zapobieganiem kradzieży tożsamości (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów: UD472);
2. Projekt ustawy o zapewnianiu spełniania wymogów dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (numer z wykazu prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów: UC119);
3. Projekt ustawy o zmianie ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (druk senacki nr 894);
4. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniające rozporządzenie w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów (nr 669 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
5. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniający rozporządzenie w sprawie prospektu informacyjnego funduszu inwestycyjnego otwartego i specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego oraz wyliczania wskaźnika zysku do ryzyka tych funduszy (nr 688 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);
6. Projekt ustawy o zmianie ustawy o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym (druk senacki nr 916);
7. Projekt ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (druk sejmowy nr 3069);
8. Projekt ustawy o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (druk senacki nr 949);
9. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie egzaminu dla osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych,

czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń oraz czynności dystrybucyjnych zakładu reasekuracji (nr 593 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

10. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie udzielania dotacji celowej z Funduszu Edukacji Finansowej na realizację działań z zakresu edukacji finansowej (nr 707 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

11. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie regulaminu pracy Rady Edukacji Finansowej (nr 593 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

12. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie okresowych sprawozdań oraz bieżących informacji dotyczących działalności i sytuacji finansowej towarzystw funduszy inwestycyjnych, funduszy inwestycyjnych i funduszy inwestycyjnych w likwidacji dostarczanych przez te podmioty Komisji Nadzoru Finansowego (nr 650 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

13. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie przekazywania Narodowemu Bankowi Polskiemu danych niezbędnych do sporządzania bilansu płatniczego i międzynarodowej pozycji inwestycyjnej (nr 713 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

14. Projekt rozporządzenia Rady Ministrów zmieniającego rozporządzenie w sprawie trybu likwidacji funduszy inwestycyjnych (nr RD663 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów);

15. Projekt ustawy o zmianie ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, ustawy o rachunkowości oraz ustawy o Krajowym Rejestrze Sądowym (druk senacki nr 979);

16. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie informacji dotyczących stanu oszczędności zgromadzonych na rachunkach oszczędnościowo-kredytowych, wysokości udzielonych kredytów kontraktowych i terminowości ich spłaty oraz przychodów i kosztów banku z tytułu prowadzenia kas mieszkaniowych (nr 736 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

17. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie sposobu finansowego wyodrębniania kas mieszkaniowych oraz rozliczeń między bankiem, który zaprzestał prowadzenia kasy mieszkaniowej, a bankiem przejmującym tę działalność (nr 735 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

18. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej uznanej organizacji upoważnionej do wykonywania zadań administracji morskiej (nr 723 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

19. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotu wykonującego działalność leczniczą (nr 723 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

20. Projekt ustawy o podmiotach obsługujących kredyty i nabywcach kredytów (nr UC145 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów);

21. Komisyjny projekt ustawy o ograniczeniu biurokracji i barier prawnych (druk sejmowy nr 3502);

22. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie wyższej wagi ryzyka dla ekspozycji zabezpieczonych hipotekami na nieruchomościach (nr 773 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

23. Rządowy projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu ulepszenia środowiska prawnego i instytucjonalnego dla przedsiębiorców;

24. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie kwartalnych i rocznych sprawozdań z działalności instytucji pożyczkowych w zakresie udzielania kredytu konsumenckiego (nr 750 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

25. Projekt rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie określenia wzorów i sposobu wypełniania wniosków stosowanych przy zastrzeganiu albo cofaniu zastrzeżenia numeru PESEL (nr MC 212 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Cyfryzcji);

26. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie informacji dotyczącej wypłaty transferowej z subkonta OIPE (nr 756 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

27. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie egzaminu dla osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych, czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń oraz czynności dystrybucyjnych zakładu reasekuracji (nr 786 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

28. Projekt rozporządzenia MF ws. egzaminu potwierdzającego wiedzę i niezbędne umiejętności do świadczenia doradztwa w zakresie ogólnoeuropejskiego indywidualnego produktu emerytalnego (nr 753 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

29. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie sprawozdań spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych oraz Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej (nr 749 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

30. Projekt rozporządzenia MF ws. informacji o dokonaniu wypłaty albo zwrotu środków zgromadzonych na subkoncie OIPE (nr 755 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

31. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie w sprawie prospektu informacyjnego funduszu portfelowego (nr 806 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

32. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie dodatkowych informacji przekazywanych Krajowemu Depozytowi Papierów Wartościowych S.A., przed zawarciem umowy, której przedmiotem jest rejestracja papierów wartościowych (nr 802 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

33. Projekt rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie wpłat na pokrycie kosztów nadzoru nad instytucjami pożyczkowymi (nr 221 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów);

34. Projekt rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów zmieniający rozporządzenie w sprawie wpłat na pokrycie kosztów nadzoru nad biurami usług płatniczych (nr 222 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów);

35. Rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (druk sejmowy nr 65);

36. Poselski projekt ustawy o zmianie ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (druk sejmowy nr 73);

37. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowych zasad wydzielenia organizacyjnego działalności maklerskiej banku oraz czynności, które mogą być wykonywane przez jednostkę wydzieloną organizacyjnie albo inne jednostki organizacyjne banku (nr 793 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

38. Rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o pomocy państw w oszczędzaniu na cele mieszkaniowe (projekt wpłynął do Rzecznika Finansowego w dniu 18 grudnia 2023 r., odpowiedź przekazano już w 2024 r.);

39. Propozycja zmian w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej dotyczącą pojazdów sportowych;

40. Projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie informacji dotyczących działalności banków związanej z lokatami strukturyzowanymi (nr 809 w wykazie prac legislacyjnych Ministra Finansów);

41. Projekt ustawy o zmianie ustawy o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej oraz ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom;

42. Projekt rozporządzenia zmieniającego rozporządzenie w sprawie sposobu, trybu i warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (nr 670 w wykazie prac legislacyjnych Ministerstwa Finansów).

Propozycje legislacyjne dotyczące przepisów prawa Unii Europejskiej:

1. Wniosek - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2014/65/UE w celu zwiększenia atrakcyjności publicznych rynków kapitałowych w Unii dla przedsiębiorstw i ułatwienia małym i średnim przedsiębiorstwom dostępu do kapitału oraz uchylająca dyrektywę 2001/34/WE (COM(2022)760) oraz wniosek Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenia (UE) 2017/1129, (UE) nr 596/2014 i (UE) nr 600/2014 w celu zwiększenia atrakcyjności publicznych rynków kapitałowych w Unii dla przedsiębiorstw oraz ułatwienia małym i średnim przedsiębiorstwom dostępu do kapitału (COM(2022)762), w tym projekt stanowiska Rządu RP odnośnie wniosku;

2. Wniosek - Dyrektywa Rady zmieniająca dyrektywę 2011/16/UE w sprawie współpracy administracyjnej w dziedzinie opodatkowania (COM(2022)707);

3. Projekt stanowiska Rządu RP odnośnie wniosku dotyczącego Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenia (UE) nr 648/2012, (UE) nr 575/2013 i (UE) 2017/1131 w zakresie środków mających na celu ograniczenie

nadmiernych ekspozycji wobec kontrahentów centralnych z państw trzecich oraz zwiększenia efektywności unijnych rynków usług rozliczeniowych (COM(2022)697) oraz wniosku dotyczącego Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywy 2009/65/UE, 2013/36/UE i (UE) 2019/2034 w odniesieniu do sposobu traktowania ryzyka koncentracji z tytułu ekspozycji wobec kontrahentów centralnych i ryzyka kontrahenta w przypadku rozliczanych centralnie transakcji na instrumentach pochodnych (COM(2022)697);

4. Przegląd zakresu rozporządzenia o wskaźnikach referencyjnych i przewidzianego w nim systemu dla wskaźników z państw trzecich (Ref. Ares (2023)1494968);

5. Pakiet Retail Investment Strategy, na który składają się: wniosek w sprawie Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniająca dyrektywy 2009/65/WE, 2009/138/WE, 2011/61/UE, 2014/65/UE i (UE) 2016/97 w odniesieniu do przepisów Unii dotyczących ochrony inwestorów detalicznych wraz z załącznikami (COM(2023)279) oraz wniosek w sprawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenie (UE) nr 1286/2014 w odniesieniu do unowocześnienia dokumentów zawierających kluczowe informacje (COM(2023)278). W ramach prac nad wskazanym pakietem Rzecznik Finansowy opiniował liczne dokumenty, w tym m.in. projekt stanowiska Rządu RP, a także kolejne dokumenty typu non-paper będące podstawą do dyskusji na posiedzeniach grup roboczych w ramach prac nad pakietem w Radzie UE;

6. Wniosek - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie przejrzystości i rzetelności działalności ratingowej z zakresu ochrony środowiska, polityki społecznej i ładu korporacyjnego (ESG) (COM(2023)360). W ramach prac nad wskazanym wnioskiem Rzecznik Finansowy opiniował liczne dokumenty, w tym m.in. projekt stanowiska Rządu RP, a także kolejne dokumenty typu non-paper będące podstawą do dyskusji na posiedzeniach grup roboczych w ramach prac nad wnioskiem w Radzie UE

7. Wniosek - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ram dostępu do danych finansowych oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 1093/2010, (UE) nr 1094/2010, (UE) 1095/2010 i (UE) 2022/2554 (COM(2023)360). W ramach prac nad wskazanym wnioskiem Rzecznik Finansowy opiniował liczne dokumenty, w tym m.in.

projekt stanowiska Rządu RP, a także kolejne dokumenty typu non-paper będące podstawą do dyskusji na posiedzeniach grup roboczych w ramach prac nad wnioskiem w Radzie UE;

8. Wniosek - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych i usług związanych z pieniądzem elektronicznym w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywę 98/26/WE i uchylająca dyrektywy (UE) 2015/2366 i 2009/110/WE (COM(2023)366), a także wniosek w sprawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego i zmieniające rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (COM(2023)367). W ramach prac nad wskazanymi wnioskami Rzecznik Finansowy opiniował liczne dokumenty, w tym m.in. projekt stanowiska Rządu RP, a także kolejne dokumenty typu non-paper będące podstawą do dyskusji na posiedzeniach grup roboczych w ramach prac nad wnioskiem w Radzie EU;

9. Wniosek Dyrektywa Rady w sprawie szybszego i bezpieczniejszego mechanizmu ulg w nadmiernym podatku u źródła (COM(2023)324);

10. Projekt Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) z dnia 14.7.2023 r. przedłużające okres przejściowy ustanowiony dla wskaźników referencyjnych państw trzecich w art. 51 ust. 5 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 (C(2023)4849);

11. Wniosek Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniająca dyrektywę 2009/138/WE w odniesieniu do proporcjonalności, jakości nadzoru, sprawozdawczości, środków dotyczących gwarancji długoterminowych, narzędzi makroostrożnościowych, ryzyka dla zrównoważonego rozwoju, nadzoru nad grupą i nadzoru transgranicznego (COM(2021)581);

12. Wniosek Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenie (UE) 2016/1011 w odniesieniu do zakresu przepisów dotyczących wskaźników referencyjnych, stosowania w Unii wskaźników referencyjnych opracowywanych przez administratora mającego siedzibę lub miejsce zamieszkania w państwie trzecim oraz niektórych wymogów sprawozdawczych (COM(2023)660);

13. Projekt stanowiska Rządu RP w sprawie wniosku Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenia (UE) nr 1092/2010, (UE) nr 1093/2010, (UE) nr 1094/2010, (UE) nr 1095/2010 i (UE) 2021/523 w odniesieniu do

niektórych wymogów sprawozdawczych w dziedzinach usług finansowych i wsparcia inwestycyjnego (COM(2023)593) ;

14. Projekt Rozporządzenia delegowanego Komisji (EU) (EU) …/... z 11.10.2023 zmieniające regulacyjne standardy techniczne określone w rozporządzeniu delegowanym (UE) 2015/2205 w odniesieniu do przejścia na wskaźniki referencyjne TONA i SOFR stosowane jako odniesienie w niektórych kontraktach pochodnych będących przedmiotem obrotu poza rynkiem regulowanym wraz z załącznikiem (C(2023)6692);

15. Wniosek - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie uchylenia rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do zaprzestania funkcjonowania europejskiej platformy ODR (COM(2023)647);

16. Wniosek - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz dyrektywy (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 i (UE) 2020/1828 (COM(2023)649);

17. Projekt dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywy 2009/65/WE i 2013/36/UE oraz dyrektywę (UE) 2019/2034 w odniesieniu do sposobu traktowania ryzyka koncentracji z tytułu ekspozycji wobec kontrahentów centralnych i ryzyka kontrahenta w przypadku rozliczanych centralnie transakcji na instrumentach pochodnych;

18. Wniosek w sprawie Dyrektywy Rady zmieniającej dyrektywę 2011/16/UE w sprawie współpracy administracyjnej w dziedzinie opodatkowania COM(2022) 707 (nazwa robocza DAC8);

19. Projekt dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywy 2009/65/WE i 2013/36/UE oraz dyrektywę (UE) 2019/2034 w odniesieniu do sposobu traktowania ryzyka koncentracji z tytułu ekspozycji wobec kontrahentów centralnych i ryzyka kontrahenta w przypadku rozliczanych centralnie transakcji na instrumentach pochodnych.

Załącznik nr 2 – Lista porozumień, umów o współpracy, listów intencyjnych zawartych w 2023 r.

1. Uniwersytet Jagielloński – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
2. SWPS Uniwersytet Humanistycznospołeczny – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
3. Akademia Sztuki Wojennej – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
4. Uniwersytet Opolski – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
5. Uniwersytet Szczeciński – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
6. Katolicki Uniwersytet Lubelski – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
7. Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
8. Uniwersytet Gdański – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
9. Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
10. Uniwersytet Śląski w Katowicach – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
11. Uniwersytet Warszawski – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
12. Uniwersytet Wrocławski – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
13. Uniwersytet Zielonogórski – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
14. Uniwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;

15. Uniwersytet w Białymstoku – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
16. Uniwersytet Łódzki – Akademia Rzecznika Finansowego, program praktyk studenckich;
17. Uniwersytet Szczeciński – porozumienie o współpracy;
18. Fundacja na Rzecz Innowacji Finansowych FinTech Poland – określenie zasad współpracy w związku z realizacją projektu centrum finansowego nowej generacji – Future Finance Poland;
19. Naczelna Rada Adwokacka - współdziałanie w zakresie m.in. organizacji wydarzeń o charakterze edukacyjnym, wymiany materiałów informacyjnych i edukacyjnych, realizacji wspólnych inicjatyw i projektów badawczych, a także uczestnictwie stron w pracach dotyczących ich aktywności, organizacji spotkań roboczych oraz możliwości powołania grup roboczych poświęconych wyzwaniom związanym z ochroną praw konsumenta na rynku finansowym;
20. SWPS Uniwersytet Humanistycznospołecznym – podejmowanie współpracy na rzecz jak najlepszych efektów kształcenia w zakresie zwiększania świadomości finansowej, w dziedzinie funkcjonowania rynku finansowego, wykorzystania innowacyjnych technologii i możliwych zagrożeń występujących w tych dziedzinach, w szczególności poprzez działania służące budowaniu jak najlepszych kompetencji i wiedzy praktycznej w społeczeństwie;
21. Uniwersytet Gdański – wymiany informacji, wiedzy i dobrych praktyk istotnych z punktu widzenia misji realizowanej przez każdą ze Stron niniejszego porozumienia;
22. Rzecznik Praw Pacjenta – w zakresie podejmowania działań dla dobra obywateli;
23. Rejestry Notarialne Sp. z.o.o. z siedzibą w Warszawie – porozumienie w sprawie prowadzenia działań promocyjnych dotyczących " Dnia Otwartego Notariatu" dnia 18.11.2023 r.;
24. Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej – deklaracja prostego języka;
25. Warmińsko Mazurski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej – współpraca na rzecz ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego

i konsumentów będących mieszkańcami województwa Warmińsko Mazurskiego;

26. Miejski Rzecznik Konsumentów w Olsztynie – współpraca na rzecz ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego i konsumentów będących mieszkańcami województwa Warmińsko Mazurskiego;
27. Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych – w sprawie zasad i sposobu wzajemnej współpracy podejmowanej w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno–komunikacyjnej.

Załącznik nr 3 - Lista komunikatów opublikowanych na stronie Rzecznika Finansowego w 2023 r.

1. *Ogólnopolska kampania społeczna „Stracisz dane, stracisz pieniądze!" (https://rf.gov.pl/2023/01/10/ogolnopolska-kampania-spoleczna-stracisz-dane-stracisz-pieniadze/);*

Rzecznik Finansowy przyłączył się do ogólnopolskiej kampanii społecznej „Stracisz dane, stracisz pieniądze!" zainicjowanej przez Prezesa UOKiK. Na stronie Rzecznika Finansowego publikowano m.in. spoty tej kampanii.

2. *Rzecznik Finansowy ostrzega! Uwaga na oferty „korzystnych" zakupów pomp ciepła.(https://rf.gov.pl/2023/02/06/rzecznik-finansowy-ostrzega-uwaga-na-oferty-korzystnych-zakupow-pomp-ciepla/);*
3. *Komentarz Rzecznika Finansowego – Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 6.10.2022 r. (sygn. akt III CZP 119/22)(https://rf.gov.pl/2023/02/09/komentarz-rzecznika-finansowego/);*
4. *Rzecznik Generalny przychylił się do stanowiska Rzecznika Finansowego w sprawie C-520/21 – komunikat w sprawie Opinii Rzecznika Generalnego (https://rf.gov.pl/2023/02/16/rzecznik-generalny-przychylil-sie-do-stanowiska-rzecznika-finansowego-w-sprawie-c-520-21-komunikat-w-sprawie-opinii-rzecznika-generalnego/);*
5. *Rzecznik Finansowy powołał członków Doradczego Komitetu Naukowego (https://rf.gov.pl/2023/03/21/rzecznik-finansowy-powolal-czlonkow-doradczego-komitetu-naukowego-2/);*
6. *Dzień Rzecznika Finansowego na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Gdańskiego. (https://rf.gov.pl/2023/03/30/dzien-rzecznika-finansowego-na-wydziale-prawa-i-administracji-uniwersytetu-gdanskiego/);*
7. *Panel Rzecznika Finansowego na XXIV Konferencji Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego (https://rf.gov.pl/2023/04/03/panel-rzecznika-finansowego-na-xxiv-wydzialu-prawa-i-administracji-uniwersytetu-warszawskiego/);*

8. *Rzecznik Finansowy zwiększył liczbę konsultantów na infolinii dla klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego (https://rf.gov.pl/2023/04/06/rzecznik-finansowy-zwiekszyl-liczbe-konsultantow-na-infolinii-dla-klientow-podmiotow-rynku-bankowo-kapitalowego/);*
9. *Rzecznika Finansowy partnerem 11 edycji Global Money Week (https://rf.gov.pl/2023/04/20/rzecznika-finansowy-partnerem-11-edycji-global-money-week/);*
10. *Krajowa Strategia Edukacji Finansowej dla Polski (https://rf.gov.pl/2023/04/26/krajowa-strategia-edukacji-finansowej-dla-polski/);*
11. *Rzecznik Finansowy został partnerem merytorycznym tegorocznego Kongresu ImpactCEE (https://rf.gov.pl/2023/05/09/rzecznik-finansowy-zostal-partnerem-merytorycznym-tegorocznego-kongresu-impactcee/);*
12. *Sąd Najwyższy przychylił się do stanowiska Rzecznika Finansowego co do przedawnienia roszczeń o zapłatę rat kredytu – uchwała z dnia 10 maja 2023 r., sygn. akt: III CZP 52/22 (https://rf.gov.pl/2023/05/11/sad-najwyzszy-przychylil-sie-do-stanowiska-rzecznika-finansowego-co-do-przedawnienia-roszczen-o-zaplate-rat-kredytu-uchwala-z-dnia-10-maja-2023-r-sygn-akt-iii-czp-52-22/);*
13. *Rzecznik Finansowy dr Bohdan Pretkiel wystąpił podczas Kongresu Impact'23 (https://rf.gov.pl/2023/05/12/rzecznik-finansowy-dr-bohdan-pretkiel-wystapil-podczas-kongresu-impact23/);*
14. *Spotkania studentów z ekspertami Rzecznika Finansowego (https://rf.gov.pl/2023/05/22/spotkania-studentow-z-ekspertami-rzecznika-finansowego/);*
15. *VI edycja Konkursu o Nagrodę Rzecznika Finansowego (https://rf.gov.pl/2023/05/25/vi-edycja-konkursu-o-nagrode-rzecznika-finansowego/);*

16. *Rzecznik Finansowy pisze do KNF i UOKiK w sprawie „Skarbca Palikota” (https://rf.gov.pl/2023/06/01/rzecznik-finansowy-pisze-do-knf-i-uokik-w-sprawie-skarbca-palikota/);*

17. *Wyciek danych klientów banków i blokady kart płatniczych – Rzecznik Finansowy podjął działania (https://rf.gov.pl/2023/06/06/wyciek-danych-klientow-bankow-i-blokady-kart-platniczych-rzecznik-finansowy-podjal-dzialania/);*

18. *Porozumienie dotyczące współpracy w ramach projektu Future Finance Poland (https://rf.gov.pl/2023/06/07/porozumienie-dotyczace-wspolpracy-w-ramach-projektu-future-finance-poland/);*

19. *Informacja dla ubezpieczonych w NOVIS (https://rf.gov.pl/2023/06/09/informacja-dla-ubezpieczonych-w-novis/);*

20. *Komunikat Rzecznika Finansowego odnośnie do wyroku TSUE z dnia 8 czerwca 2023 r. w sprawie C-570/21 (https://rf.gov.pl/2023/06/12/komunikat-rzecznika-finansowego-odnosnie-wyroku-tsue-z-dnia-8-czerwca-2023-r-w-sprawie-c-570-21/);*

21. *TSUE po stronie konsumentów w sprawie o wynagrodzenie za korzystanie z kapitału – Komunikat Rzecznika Finansowego po wyroku w sprawie C-520/21 (https://rf.gov.pl/2023/06/15/tsue-po-stronie-konsumentow-w-sprawie-o-wynagrodzenie-za-korzystanie-z-kapitalu-komunikat-rzecznika-finansowego-po-wyroku-w-sprawie-c-520-21/);*

22. *TSUE orzekł o dopuszczalności zabezpieczenia powództwa poprzez zawieszenie spłaty rat kredytu na czas trwania postępowania sądowego – Komunikat Rzecznika Finansowego po wyroku w sprawie C-287/22 przeciwko Getin Noble bank S.A. (https://rf.gov.pl/2023/06/15/tsue-orzekl-o-dopuszczalnosci-zabezpieczenia-powodztwa-poprzez-zawieszenie-splaty-rat-kredytu-na-czas-trwania-postepowania-sadowego-komunikat-rzecznika-finansowego-po-wyroku-w-sprawie-c-287/);*

23. *Elektrociepłownia Będzin S.A., podejrzenie insider tradingu – Rzecznik Finansowy podjął działania (https://rf.gov.pl/2023/06/22/elektrocieplownia-bedzin-s-a-podejrzenie-insider-tradingu-rzecznik-finansowy-podjal-dzialania/);*

24. *Trwa nabór do pierwszej edycji Akademii Rzecznika Finansowego (https://rf.gov.pl/2023/06/26/trwa-nabor-do-pierwszej-edycji-akademii-rzecznika-finansowego/);*

25. *Spotkanie Rzecznika Finansowego z mieszkańcami Lublina (https://rf.gov.pl/2023/06/30/spotkanie-rzecznika-finansowego-z-mieszkancami-lublina/);*

26. *Rzecznik Finansowy składa cztery skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego (https://rf.gov.pl/2023/07/04/rzecznik-finansowy-sklada-cztery-skargi-nadzwyczajne-do-sadu-najwyzszego/);*

27. *Rzecznik Finansowy skutecznie broni frankowych kredytobiorców banku przed utratą domu (https://rf.gov.pl/2023/07/06/rzecznik-finansowy-skutecznie-broni-frankowych-kredytobiorcow-banku-przed-utrata-domu/);*

28. *Spotkanie przedstawicieli RF, MF i SBB poświęcone przyszłości rynku finansowego (https://rf.gov.pl/2023/07/07/spotkanie-przedstawicieli-rf-mf-i-sbb/);*

29. *Rzecznik Finansowy odnosi kolejny sukces w sprawach frankowych (https://rf.gov.pl/2023/07/14/rzecznik-finansowy-odnosi-kolejny-sukces-w-sprawach-frankowych/);*

30. *Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie ogłoszenia upadłości Getin Noble Banku (https://rf.gov.pl/2023/07/21/komunikat-rf-upadlosc-gnb-zglaszanie-wierzytelnosc/)*

31. *Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie uchwalenia ustawy o konsumenckiej pożyczce lombardowej (https://rf.gov.pl/2023/07/27/komunikat-rzecznika-finansowego-w-sprawie-uchwalenia-ustawy-o-konsumenckiej-pozyczce-lombardowej/);*

32. *Kolejne spotkanie Rzecznika Finansowego z mieszkańcami Lublina (https://rf.gov.pl/2023/07/28/kolejne-spotkanie-rzecznika-finansowego-z-mieszkancami-lublina/);*

33. *Start Akademii Rzecznika Finansowego (https://rf.gov.pl/2023/08/02/start-akademii-rzecznika-finansowego/);*

34. *Porozumienie o współpracy między Rzecznikiem Finansowym a Naczelną Radą Adwokacką (https://rf.gov.pl/2023/08/03/porozumienie-o-wspolpracy-miedzy-rzecznikiem-finansowym-a-naczelna-rada-adwokacka/);*

35. *Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie terminu zgłaszania wierzytelności syndykowi w sprawie upadłości Getin Noble Banku S.A. (sygn. Akt: WA1M/GU/188/2023) (https://rf.gov.pl/2023/08/18/komunikat-rzecznika-finansowego-w-sprawie-terminu-zglaszania-wierzytelnosci-syndykowi-w-sprawie-upadlosci-getin-noble-banku-s-a-sygn-akt-wa1m-gu-188-2023/);*

36. *Ostrzeżenie przed próbą podszywania się pod pracowników Biura Rzecznika Finansowego (https://rf.gov.pl/2023/08/29/ostrzezenie-przed-proba-podszywania-sie-pod-pracownikow-biura-rzecznika-finansowego/);*

37. *Rzecznik Finansowy żąda wyjaśnień od mBanku w sprawie błędnego zajęcia egzekucyjnego na kwotę 2 mln zł (https://rf.gov.pl/2023/09/08/rzecznik-finansowy-zada-wyjasnien-od-mbanku-w-sprawie-blednego-zajecia-egzekucyjnego-na-kwote-2-mln-zl/);*

38. *Rzecznik Finansowy składa skargę nadzwyczajną w sprawie pożyczki (https://rf.gov.pl/2023/09/21/rzecznik-finansowy-sklada-skarge-nadzwyczajna-w-sprawie-pozyczki/);*

39. *Komunikat Rzecznika Finansowego dotyczący wyroku TSUE z dnia 21 września 2023 r. w sprawie mBank C-139/22 – status konsumenta (https://rf.gov.pl/2023/09/22/komunikat-rzecznika-finansowego-dotyczacy-wyroku-tsue-z-dnia-21-wrzesnia-2023-r-w-sprawie-mbank-c-139-22-status-konsumenta/);*

40. *Porozumienie o współpracy w zakresie działalności badawczej i edukacyjnej między Rzecznikiem Finansowym a Uniwersytetem SWPS (https://rf.gov.pl/2023/09/29/porozumienie-o-wspolpracy-w-zakresie-dzialalnosci-badawczej-i-edukacyjnej-miedzy-rzecznikiem-finansowym-a-uniwersytetem-swps/);*

41. *Otwarcie pierwszego biura Pełnomocnika Terenowego Rzecznika Finansowego w Olsztynie (https://rf.gov.pl/2023/10/02/otwarcie-pierwszego-biura-pelnomocnika-terenowego-rzecznika-finansowego-w-olsztynie/);*

42. *Rzecznik Finansowy składa skargi nadzwyczajne w sprawie umów ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (https://rf.gov.pl/2023/10/05/rzecznik-finansowy-sklada-skargi-nadzwyczajne-w-sprawie-umow-ubezpieczenia-z-ubezpieczeniowym-funduszem-kapitalowym/);*

43. *Rzecznik Finansowy składa kolejne skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego (https://rf.gov.pl/2023/10/12/rzecznik-finansowy-sklada-kolejne-skargi-nadzwyczajne-do-sadu-najwyzszego/);*

44. *Skuteczna interwencja Rzecznika Finansowego doprowadziła do wypłaty należnego odszkodowania (https://rf.gov.pl/2023/10/13/skuteczna-interwencja-rzecznika-finansowego-doprowadzila-do-wyplaty-naleznego-odszkodowania/);*

45. *Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie podjęcia działań wobec Tenczynek Dystrybucja S.A. („Bunt Finansowy”) (https://rf.gov.pl/2023/10/18/komunikat-rzecznika-finansowego-w-sprawie-podjecia-dzialan-wobec-tenczynek-dystrybucja-s-a-bunt-finansowy/);*

46. *Międzynarodowy Dzień Mediacji z Rzecznikiem Finansowym (https://rf.gov.pl/2023/10/18/miedzynarodowy-dzien-mediacji-z-rzecznikiem-finansowym/);*

47. *Rzecznik Finansowy podejmuje działania wobec Banku PEKAO S.A. oraz PEKAO Banku Hipotecznego S.A. (https://rf.gov.pl/2023/10/19/rzecznik-finansowy-podejmuje-dzialania-wobec-banku-pekao-s-a-oraz-pekao-banku-hipotecznego-s-a-2/);*

48. *Rzecznik Finansowy składa dwie skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego w sprawach kredytów hipotecznych indeksowanych do franka szwajcarskiego (https://rf.gov.pl/2023/10/31/rzecznik-finansowy-sklada-dwie-skargi-nadzwyczajne-do-sadu-najwyzszego-w-sprawach-kredytow-hipotecznych-indeksowanych-do-franka-szwajcarskiego/);*

49. *Dzień Otwarty Notariatu: Zapytaj notariusza o zmiany w prawie spadkowym (https://rf.gov.pl/2023/11/17/dzien-otwarty-notariatu-zapytaj-notariusza-o-zmiany-w-prawie-spadkowym/);*

50. *Zaproszenie na Konferencję: Pozasądowe Rozwiązywanie Sporów na Rynku Finansowym (https://rf.gov.pl/2023/11/22/konferencja-rzecznika-finansowego/);*

51. *Kolejny korzystny wyrok dla konsumentów – komunikat Rzecznika Finansowego po wyroku w sprawie Provident (C-321/22) (https://rf.gov.pl/2023/11/23/kolejny-korzystny-wyrok-dla-konsumentow-komunikat-rzecznika-finansowego-po-wyroku-w-sprawie-provident-c-321-22/);*

52. *Rzecznik Finansowy zawarł ugodę z Santander Bank Polska (https://rf.gov.pl/2023/11/30/rzecznik-finansowy-zawarl-ugode-z-santander-bank-polska/);*

53. *Rzecznik Finansowy zwiększył liczbę konsultantów na infolinii dla klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo – emerytalnego (https://rf.gov.pl/2023/12/01/rzecznik-finansowy-zwiekszyl-liczbe-konsultantow-na-infolinii-dla-klientow-podmiotow-rynku-ubezpieczeniowo-emerytalnego/);*

54. *Podsumowanie konferencji Rzecznika Finansowego dotyczącej ADR (https://rf.gov.pl/2023/12/01/podsumowanie-konferencji-rzecznika-finansowego-dotyczacej-adr/);*

55. *Rozstrzygnięcie VI Konkursu o Nagrodę Rzecznika Finansowego za najlepszą rozprawę habilitacyjną i doktorską oraz pracę magisterską i licencjacką z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym (https://rf.gov.pl/2023/12/04/rozstrzygniecie-vi-konkursu-o-nagrode-rzecznika-finansowego-za-najlepsza-rozprawe-habilitacyjna-i-doktorska-oraz-prace-magisterska-i-licencjacka-z-zakresu-ochrony-klienta-na-rynku-finansowym/);*

56. *Komunikat Rzecznika Finansowego dotyczący wyroku TSUE z dnia 7 grudnia 2023 r. w sprawie mBank C-140/22 (https://rf.gov.pl/2023/12/07/komunikat-*

rzecznika-finansowego-dotyczacy-wyroku-tsue-z-dnia-7-grudnia-2023-r-w-sprawie-mbank-c-140-22/);

57. *Komentarz do informacji opublikowanej przez Urząd Ochrony Danych Osobowych (https://rf.gov.pl/2023/12/08/11606/);*
58. *Komunikat Rzecznika Finansowego – bank nie ma prawa żądać od konsumenta rekompensaty w związku z nieważnością umowy (https://rf.gov.pl/2023/12/15/komunikat-rzecznika-finansowego-bank-nie-ma-prawa-zadac-od-konsumenta-rekompensaty-w-zwiazku-z-niewaznoscia-umowy/);*
59. *Kolejny korzystny wyrok dla konsumentów – komunikat Rzecznika Finansowego po wyroku w sprawie Getin Noble Bank (przedawnienie roszczeń restytucyjnych) C-28/22 (https://rf.gov.pl/2023/12/15/kolejny-korzystny-wyrok-dla-konsumentow-komunikat-rzecznika-finansowego-po-wyroku-w-sprawie-getin-noble-bank-przedawnienie-roszczen-restytucyjnych-c-28-22/);*
60. *Wniosek Rzecznika Finansowego o uchwałę Sądu Najwyższego (https://rf.gov.pl/2023/12/18/11637/);*
61. *Rzecznik Finansowy skierował do sądu pozew przeciwko Tenczynek Dystrybucja S.A. w sprawie „Buntu Finansowego" (https://rf.gov.pl/2023/12/20/rzecznik-finansowy-skierowal-do-sadu-pozew-przeciwko-tenczynek-dystrybucja-s-a-w-sprawie-buntu-finansowego/);*
62. *Uroczystość wręczenia nagród w VI Konkursie o Nagrodę Rzecznika Finansowego z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym (https://rf.gov.pl/2023/12/21/11688/);*
63. *Rzecznik Finansowy składa dwie skargi nadzwyczajne do Sądu Najwyższego w sprawach kredytów hipotecznych powiązanych z frankiem szwajcarskim (https://rf.gov.pl/2023/12/22/rzecznik-finansowy-sklada-dwie-skargi-nadzwyczajne-do-sadu-najwyzszego-w-sprawach-kredytow-hipotecznych-powiazanych-z-frankiem-szwajcarskim/);*
64. *Komunikat Rzecznika Finansowego w sprawie przystąpienia do powództwa przeciwko Bankowi Millennium S.A. (https://rf.gov.pl/2023/12/29/komunikat-*

rzecznika-finansowego-w-sprawie-przystapienia-do-powodztwa-przeciwko-bankowi-millennium-s-a/).

Załącznik nr 4 – tabele szczegółowe, pozostałe tabele

Spis tabel

1. *Tabela 1: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Banki krajowe, banki zagraniczne, oddziały banku zagranicznego, oddziały instytucji kredytowej. 258*
2. *Tabela 2: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Instytucje leasingowe. 262*
3. *Tabela 3: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Firmy faktoringowe. 263*
4. *Tabela 4: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Inne instytucje finansowe. 263*
5. *Tabela 5: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Instytucje pożyczkowe. 264*
6. *Tabela 6: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo Kredytowe. 266*
7. *Tabela 7: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. 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. . 267*
8. *Tabela 8: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych i Fundusze Inwestycyjne..... 268*

9. *Tabela 9: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna.* *270*
10. *Tabela 10: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Pośrednik kredytu konsumenckiego.* *270*
11. *Tabela 11: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Firma inwestycyjna.* *271*
12. *Tabela 12: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Pośrednik kredytu hipotecznego.* *272*
13. *Tabela 13: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Dostawca usług finansowania społecznościowego.* *272*
14. *Tabela 14: Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowego i kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2023 r.* *272*
15. *Tabela 15: Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r.* *276*
16. *Tabela 16: Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowego i kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.* *277*
17. *Tabela 17: Podział wniosków dotyczących kredytów w 2023.* *278*
18. *Tabela 18: Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.* *278*

Tabela 1: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Banki krajowe, banki zagraniczne, oddziały banku zagranicznego, oddziały instytucji kredytowej.

Nazwa podmiotu	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***	***Udział podmiotu w rynku[96] w procentach (według danych za rok 2022)***
Ogółem	***5 944***	***100***	***x***
Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	*1 049*	*17,6*	*17,0*
Bank Polska Kasa Opieki S.A.	*876*	*14,7*	*11,1*
mBank S.A.	*512*	*8,6*	*8,5*
Bank Millennium S.A.	*504*	*8,5*	*4,6*
Santander Bank Polska S.A.	*491*	*8,3*	*9,7*
BNP Paribas Bank Polska S.A.	*401*	*6,7*	*5,9*
Alior Bank S.A.	*368*	*6,2*	*3,5*
ING Bank Śląski S.A.	*306*	*5,1*	*8,7*
VeloBank S.A.	*249*	*4,2*	*1,5*
Credit Agricole Bank Polska S.A.	*233*	*3,9*	*1,3*
Getin Noble Bank S.A. (w restrukturyzacji)	*229*	*3,9*	*x*
Santander Consumer Bank S.A.	*109*	*1,8*	*0,7*
Bank Handlowy w Warszawie S.A.	*94*	*1,6*	*3,1*
Nest Bank S.A.	*93*	*1,6*	*0,3*
Bank Pocztowy S.A.	*66*	*1,1*	*0,4*
Bank BPH S.A.	*38*	*0,6*	*0,6*
Raiffeisen Bank International AG	*37*	*0,6*	*x*
TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce	*36*	*0,6*	*x*
Bank Ochrony Środowiska S.A.	*35*	*0,6*	*0,9*
AS Inbank Spółka Akcyjna-Oddział w Polsce	*29*	*0,5*	*x*
PKO Bank Hipoteczny S.A.	*14*	*0,2*	*0,9*
Deutsche Bank Polska S.A.	*13*	*0,2*	*1,2*

[96] Mierzony udziałem składek zgodnie z art. 20 ust. 1 Ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Aion Bank S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	*12*	*0,2*	*x*
Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.	*8*	*0,1*	*1,1*
Plus Bank S.A.	*8*	*0,1*	*0,0*
Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce	*6*	*0,1*	*x*
mBank Hipoteczny S.A.	*6*	*0,1*	*0,6*
Bank Gospodarstwa Krajowego	*5*	*0,1*	*8,9*
SGB-Bank S.A.	*4*	*0,1*	*1,1*
DnB Bank Polska S.A.	*4*	*0,1*	*0,2*
Ikano Bank AB SA Oddział w Polsce	*3*	*0,1*	*x*
Toyota Bank Polska S.A.	*3*	*0,1*	*0,2*
Pekao Bank Hipoteczny S.A.	*3*	*0,1*	*0,2*
Bank Spółdzielczy w Białej Rawskiej	*3*	*0,1*	*0,1*
Bank Spółdzielczy w Węgorzewie	*3*	*0,1*	*0,0*
Bank Nowy BFG S.A.	*2*	*0,0*	*0,1*
ING Bank Hipoteczny S.A.	*2*	*0,0*	*0,1*
Polski Bank Spółdzielczy w Wyszkowie	*2*	*0,0*	*0,1*
Bank Spółdzielczy w Limanowej	*2*	*0,0*	*0,1*
Bank Spółdzielczy w Raciborzu	*2*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Suwałkach	*2*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy Ziemi Szczecińskiej	*2*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Ostrowi Mazowieckiej	*2*	*0,0*	*0,1*
Mikołowski Bank Spółdzielczy w Mikołowie	*2*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Piwnicznej Zdroju	*2*	*0,0*	*0,0*
Warszawski Bank Spółdzielczy	*2*	*0,0*	*0,1*
Bank Spółdzielczy w Pleszewie	*2*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Staszowie	*2*	*0,0*	*0,0*
Polski Bank Spółdzielczy w Poznaniu	*2*	*0,0*	*0,0*
Western Union International Bank GmbH	*1*	*0,0*	*x*
Multitude Bank plc	*1*	*0,0*	*x*
Warmińsko Mazurski Bank Spółdzielczy	*1*	*0,0*	*0,0*
Kaszubski Bank Spółdzielczy w Wejherowie	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy we Włoszakowicach	*1*	*0,0*	*0,0*

Bank Spółdzielczy w Dzierżoniowie	*1*	*0,0*	*0,0*
Pałucki Bank Spółdzielczy w Wągrowcu	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Garwolinie	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Białobrzegach	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Glinojecku	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Bielsku Podlaskim	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Gnieźnie	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Brodnicy	*1*	*0,0*	*0,1*
Bank Spółdzielczy w Gryfinie	*1*	*0,0*	*x*
Bank Spółdzielczy w Cycowie	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Jarosławiu	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Tczewie	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Leśnicy	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Zatorze	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Krakowie	*1*	*0,0*	*0,1*
Bank Spółdzielczy Ziem Górskich Karpatia	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Lubartowie	*1*	*0,0*	*0,0*
Bieszczadzki Bank Spółdzielczy w Ustrzykach Dolnych	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Łańcucie	*1*	*0,0*	*0,0*
Mazowiecki Bank Spółdzielczy w Łomiankach	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Namysłowie	*1*	*0,0*	*0,0*
naturoBank Bank Spółdzielczy	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Niechobrzu	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Osiu	*1*	*0,0*	*0,0*
Poznański Bank Spółdzielczy	*1*	*0,0*	*0,0*
Łódźki Bank Spółdzielczy	*1*	*0,0*	*0,0*
Wielkopolski Bank Spółdzielczy	*1*	*0,0*	*0,1*
Bank Spółdzielczy w Ośnie Lubuskim	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Lubelskim	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Piasecznie	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Wolbromiu	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Aleksandrowie Łódzkim	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Zawadzkiem	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Będzinie	*1*	*0,0*	*0,0*

Bank Spółdzielczy we Wschowie	*1*	*0,0*	*0,1*
Bank Spółdzielczy w Poddębicach	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy Ziemi Kaliskiej	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Połańcu	*1*	*0,0*	*0,0*
Beskidzki Bank Spółdzielczy	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Pucku	*1*	*0,0*	*0,0*
EsBank Bank Spółdzielczy	*1*	*0,0*	*0,1*
Bank Spółdzielczy w Białej Podlaskiej	*1*	*0,0*	*0,0*
Krakowski Bank Spółdzielczy	*1*	*0,0*	*0,2*
Bank Spółdzielczy w Raszkowie	*1*	*0,0*	*0,0*
Międzygminny Bank Spółdzielczy w Zbuczynie	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Reszlu	*1*	*0,0*	*0,0*
Nadsański Bank Spółdzielczy	*1*	*0,0*	*0,1*
Bank Spółdzielczy w Rymanowie	*1*	*0,0*	*0,0*
Nicolaus Bank Spółdzielczy w Toruniu	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Społdzielczy w Nowym Dworze Mazowieckim	*1*	*0,0*	*0,0*
Pobiedzisko Gosliński Bank Spółdzielczy w Pobiedziskach	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Strzyżowie	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Suszu	*1*	*0,0*	*0,0*
Podwiślanski Bank Spółdzielczy w Kwidzynie	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy im. Stefczyka w Belsku Dużym	*1*	*0,0*	*0,0*
Vistula Bank Spółdzielczy	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Szczekocinach	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Czarnym Dunajcu	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Sztumie	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Dobczycach	*1*	*0,0*	*0,0*
Bank Spółdzielczy w Tarnobrzegu	*1*	*0,0*	*0,0*

Tabela 247: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Instytucje leasingowe.

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach
	Ogółem	**202**	**100**
1	VB Leasing S. A. w restrukturyzacji	35	17,3
2	Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o.	27	13,4
3	Santander Consumer Multirent Sp. z o.o.	22	10,9
4	Europejski Fundusz Leasingowy EFL SA Oddział w Warszawie	16	7,9
5	Alior Leasing Sp. z o.o.	16	7,9
6	PKO Leasing S.A.	13	6,4
7	Idea Getin Leasing S.A.	11	5,4
8	mLeasing Sp. z o.o.	10	5,0
9	BNP Paribas Leasing Services Sp. z o.o.	7	3,5
10	Toyota Leasing Sp. z o.o.	7	3,5
11	Millennium Leasing Sp. z o.o.	6	3,0
12	Santander Leasing S.A.	5	2,5
13	Prime Car Management S.A.	5	2,5
14	BNP Paribas Leasing Services Sp. z o.o.	4	2,0
15	RCI Leasing Polska Sp. z o.o.	4	2,0
16	Mercedes-Benz Leasing Polska Sp. z o.o	3	1,5
17	Pekao Leasing Sp. z o.o.	2	1,0
18	BMW Financial Services Polska Sp. z o.o.	2	1,0

19	PSA Finance Polska Sp. z o.o.	2	1,0
20	ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	2	1,0
21	Leasing Polski Sp. z o.o.	1	0,5
22	LeaseLink Sp.z o.o.	1	0,5
23	Masterlease Sp. z o.o.	1	0,5

Tabela 348: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Firmy faktoringowe.

Lp.	***Nazwa podmiotu***	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***
	Ogółem	***1***	***100***
1	*Idea Money SA*	*1*	*100,00*

Tabela 4: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Inne instytucje finansowe.

Lp.	***Nazwa podmiotu***	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***
	Ogółem	***32***	***100***
1	*Revolut Ltd.*	*27*	*84,4*
2	*Aforti Holding S.A.*	*5*	*15,6*

Tabela 5: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Instytucje pożyczkowe.

Lp.	***Nazwa podmiotu***	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***	***Udział w składkach opłacanych do RF w 2023 roku[97]na podstawie sprawozdań za rok 2021***
	Ogółem	***448***	***100***	
1	*Profi Credit Polska S.A.*	*58*	*12,9*	*8,8*
2	*Provident Polska S.A.*	*57*	*12,7*	*23,4*
3	*Aasa Polska Spółka Akcyjna*	*42*	*9,4*	*2,7*
4	*Capital Service S.A.*	*32*	*7,1*	*1,7*
5	*Wonga.Pl Sp z o.o.*	*28*	*6,3*	*5,2*
6	*Smartney Sp. z o.o.*	*21*	*4,7*	*7,2*
7	*Everest Finanse S.A.*	*19*	*4,2*	*9,6*
8	*Aiqlabs Sp. z o.o.*	*14*	*3,1*	*0,2*
9	*Vivus Finance Sp. z o.o. (Soonly Finance sp. z o. o.)*	*10*	*2,2*	*4,7*
10	*Szybka Gotówka Sp. z o.o.*	*9*	*2,0*	*0,6*
11	*Supergrosz Sp. z o.o. (Aiqlabs Sp. z o.o.)*	*8*	*1,8*	*0,2*
12	*Easy Payment Services OOD (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce*	*7*	*1,6*	*0,5*
13	*Takto Finanse Sp. z o.o.*	*7*	*1,6*	*0,0*
14	*Allegro Pay Sp. z o.o.*	*7*	*1,6*	*4,1*
15	*LTU Finance Sp. z o.o.*	*7*	*1,6*	*0,4*
16	*Arena Finance Sp. z o.o.*	*7*	*1,6*	*0,4*
17	*IPF Polska Sp. z o.o.*	*6*	*1,3*	*2,9*
18	*Primastar Sp. z o.o.*	*6*	*1,3*	*0,9*
19	*Cofidis S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce*	*6*	*1,3*	*6,1*
20	*Twisto Polska Sp. z o.o.*	*6*	*1,3*	*0,1*
21	*Miloan Polska Sp. z o.o.*	*6*	*1,3*	*0,3*
22	*Loan Me Sp. z o.o.*	*6*	*1,3*	*0,9*
23	*Ducatos Sp. z o.o.*	*5*	*1,1*	*1,2*
24	*Rapida Sp. z o.o.*	*5*	*1,1*	*x*
25	*Tusumi Sp. z o.o.*	*5*	*1,1*	*0,5*

[97] Mierzony udziałem składek zgodnie z art. 20 ust. 1 Ustawy o Rzeczniku Finansowym.

26	*Profi Credit Poland S.A.*	*4*	*0,9*	*8,8*
27	*Pixo Sp. z o.o.*	*4*	*0,9*	*0,4*
28	*Finpomoc Sp. z o.o.*	*4*	*0,9*	*0,0*
29	*Alfakredyt Sp. z o.o.*	*4*	*0,9*	*x*
30	*Via Sms Sp. z o.o.*	*3*	*0,7*	*0,5*
31	*Gwarant24 Sp. z o.o.*	*3*	*0,7*	*0,8*
32	*Ekassa Sp. z o.o.*	*3*	*0,7*	*0,4*
33	*Daiglob Sp. z o.o.*	*3*	*0,7*	*0,0*
34	*Prosta Pożyczka Sp. z o.o.*	*2*	*0,4*	*0,0*
35	*Eden Finance Sp. z o.o.*	*2*	*0,4*	*0,3*
36	*Easy Money Sp. z o.o.*	*2*	*0,4*	*x*
37	*Feniko Finanse Sp. z o.o.*	*2*	*0,4*	*0,2*
38	*Paytree Sp. z o.o.*	*2*	*0,4*	*0,0*
39	*Talaros Sp. z o.o.*	*2*	*0,4*	*0,0*
40	*KIM Finance Sp. z o.o.*	*2*	*0,4*	*0,9*
41	*LM Pay Sp. z o.o.*	*2*	*0,4*	*0,0*
42	*AD Credit Sp. z o.o. (w likwidacji)*	*1*	*0,2*	*x*
43	*Visset Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*x*
44	*PPL Finance Sp. z o.o. (w likwidacji)*	*1*	*0,2*	*x*
45	*Fingo Capital S.A.*	*1*	*0,2*	*x*
46	*Centrum Rozwiązań Kredytowych Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*1,0*
47	*eBanknot Polska Grupa Kapitałowa Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*x*
48	*iCredit Spółka z o.o.*	*1*	*0,2*	*0,5*
49	*Dobra Kasa Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*0,1*
50	*Incredit Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*0,0*
51	*JJK Credit Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*0,0*
52	*MDP Finance Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*0,6*
53	*Esero Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*0,0*
54	*Minicredit Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*x*
55	*Liberis Polska Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*x*
56	*Nobilon Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*x*
57	*Rodzinne Pożyczki Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*x*
58	*Paydaylend Sp. z o. o.*	*1*	*0,2*	*0,6*
59	*Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*0,0*
60	*Zaplo Sp. z o.o. (Soonly Finance sp. z o. o.)*	*1*	*0,2*	*4,7*
61	*Dziesiątka Finanse Sp. z o.o.*	*1*	*0,2*	*x*

Tabela 649: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo Kredytowe.

Lp.	***Nazwa podmiotu***	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***	***Udział podmiotu w rynku w procentach (według danych za rok 2022)***
	Ogółem	***96***	***100***	***x***
1	*Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka*	*80*	*83,3*	*77,5*
2	*Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Zygmunta Chmielewskiego*	*4*	*4,2*	*8,8*
3	*Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa*	*2*	*2,1*	*0,8*
4	*Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Unii Lubelskiej*	*2*	*2,1*	*1,8*
5	*Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa Ziemi Rybnickiej*	*1*	*1,0*	*1,0*
6	*Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Śląsk"*	*1*	*1,0*	*0,9*
7	*Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Wołomin" (w upadłości)*	*1*	*1,0*	*x*
8	*Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Wisła"*	*1*	*1,0*	*1,0*
9	*Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Boże Dary"*	*1*	*1,0*	*0,8*
10	*Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa*	*1*	*1,0*	*1,4*
11	*Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Eugeniusza Kwiatkowskiego*	*1*	*1,0*	*1,1*

12	*Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Szopienice"*	*1*	*1,0*	*1,1*

Tabela 7: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. 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.

Lp.	***Nazwa podmiotu***	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***	***Udział podmiotu w rynku w procentach (według danych za rok 2022)***
	Ogółem	***64***	***100***	***x***
1	*Fincard Sp. z o.o.*	*8*	*12,5*	*3,4*
2	*PayPro S.A.*	*7*	*10,9*	*8,8*
3	*Elavon Financial Services Designated Activity Company Oddział w Polsce*	*6*	*9,4*	*x*
4	*Fiserv Polska Spółka Akcyjna (poprzednio: First Data Polska S.A.)*	*6*	*9,4*	*22,8*
5	*Currency One S.A.*	*5*	*7,8*	*1,5*
6	*SkyCash Poland S.A.*	*5*	*7,8*	*0,3*
7	*Blue Media S.A.*	*3*	*4,7*	*6,1*
8	*PayPo Sp. z o.o.*	*3*	*4,7*	*0,3*
9	*PayU S.A.*	*3*	*4,7*	*7,7*
10	*BillBird S.A.*	*2*	*3,1*	*4,5*
11	*Conotoxia Sp. z o.o.*	*2*	*3,1*	*1,0*
12	*Autopay S.A. (poprzednio Blue Media S.A.)*	*1*	*1,6*	*6,1*
13	*Bitcan Sp. z o.o.*	*1*	*1,6*	*x*
14	*Diners Club Polska Sp. z o.o.*	*1*	*1,6*	*0,5*
15	*Kar-tel II Sp. z o.o. (poprzednio Kar-tel sp. z o.o.)*	*1*	*1,6*	*1,4*
16	*Krajowy Integrator Płatności S.A.*	*1*	*1,6*	*0,1*
17	*Litpay Sp. z o.o.*	*1*	*1,6*	*2,7*
18	*mPay S.A.*	*1*	*1,6*	*0,8*
19	*Pago Poland Sp. z o.o.*	*1*	*1,6*	*x*
20	*PayTel S.A.*	*1*	*1,6*	*1,1*

21	*Polskie ePłatności spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (poprzednio: PayLane Sp. z o.o.)*	*1*	*1,6*	*0,3*
22	*Pragmago S.A.*	*1*	*1,6*	*0,0*
23	*Wealthon S.A.*	*1*	*1,6*	*0,0*
24	*Oney Polska S.A.*	*1*	*1,6*	*0,1*
25	*Planet Pay Sp. z o.o. (poprzednio: Smoopay Technologies Sp. z o.o.)*	*1*	*1,6*	*1,5*

Tabela 8: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych i Fundusze Inwestycyjne.

Lp.	***Nazwa podmiotu***	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***	***Udział podmiotu w rynku w procentach (według danych za rok 2022)***
	Ogółem	***50***	***100***	***x***
1	*PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*12*	*24,0*	*10,3*
2	*Ipopema Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*5*	*10,0*	*16,4*
3	*Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*5*	*10,0*	*3,7*
4	*Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*4*	*8,0*	*6,4*
5	*BPS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*3*	*6,0*	*1,0*
6	*Millenium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*2*	*4,0*	*1,1*
7	*NN Investment Partners Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (Goldman Sachs TFI S.A.)*	*2*	*4,0*	*8,3*

8	*Noble Funds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*2*	*4,0*	*1,1*
9	*Rockbridge Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*2*	*4,0*	*0,9*
10	*Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Allianz Polska S.A.*	*2*	*4,0*	*4,6*
11	*BNP Paribas Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*2*	*4,0*	*1,0*
12	*Uniqa Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych*	*2*	*4,0*	*1,5*
13	*Generali Investments Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*1*	*2,0*	*3,3*
14	*Agiofunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*1*	*2,0*	*1,9*
15	*Intrum Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*1*	*2,0*	*0,1*
16	*Investors Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*1*	*2,0*	*2,2*
17	*OPERA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*1*	*2,0*	*0,2*
18	*SKARBIEC Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*1*	*2,0*	*1,5*
19	*Superfund Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.*	*1*	*2,0*	*0,1*

Tabela 9: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna.

Lp.	***Nazwa podmiotu***	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***	***Udział podmiotu w rynku w procentach (według danych za rok 2022)***
	Ogółem	***3***	***100***	***x***
1	*Assay Management Sp. z o.o.*	*1*	*33,3*	*1,4*
2	*Aforti Holding S.A.*	*1*	*33,3*	*x*
3	*Investeko S.A.*	*1*	*33,3*	*x*

Tabela 10: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Pośrednik kredytu konsumenckiego.

Lp.	***Nazwa podmiotu***	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***
	Ogółem	***48***	***100***
1	*Net Credit Sp. z o.o.*	*7*	*14,6*
2	*Creamfinance Poland Sp.z o.o.*	*6*	*12,5*
3	*Fincapital Sp. z o.o.*	*6*	*12,5*
4	*Aventus Group Sp. z o.o.*	*5*	*10,4*
5	*Cinkciarz.pl Sp.z o.o.*	*3*	*6,3*
6	*Habza Finanse Centrum Sp. z o.o.*	*2*	*4,2*
7	*Itcard S.A.*	*2*	*4,2*
8	*Wandoo Finance Sp. z o.o.*	*2*	*4,2*
9	*Allegro Sp. z o.o.*	*1*	*2,1*
10	*Carsmile Sp. z o.o.*	*1*	*2,1*
11	*Centrum Kredytowe Andrzej Krzesiński*	*1*	*2,1*
12	*Dom Finansowy QS S.A.*	*1*	*2,1*
13	*Err Company Wojciech Rejba*	*1*	*2,1*
14	*Homexpert Bal Natalia*	*1*	*2,1*
15	*Infostom Sp. z o.o.*	*1*	*2,1*
16	*Kredytok Sp. z o.o.*	*1*	*2,1*

17	*Małgorzata Buba Termo-Pol*	*1*	*2,1*
18	*Neonet S.A.*	*1*	*2,1*
19	*Sew Tomasz Kędzierski*	*1*	*2,1*
20	*Stefczyk Finanse S.A.*	*1*	*2,1*
21	*Sunday Sp. z o.o.*	*1*	*2,1*
22	*Terg S.A.*	*1*	*2,1*
23	*Toyota Radość Autoryzowany Dealer Toyota Motor Poland CO Ltd*	*1*	*2,1*

Tabela 11: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Firma inwestycyjna.

Lp.	***Nazwa podmiotu***	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***	***Udział podmiotu w rynku w procentach (według danych za rok 2022)***
	Ogółem	***39***	***100***	***x***
1	*Noble Securities S.A.*	*18*	*46,2*	*3,6*
2	*X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A.*	*11*	*28,2*	*47,2*
3	*Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A.*	*3*	*7,7*	*10,4*
4	*Dom Maklerski Banku BPS S.A.*	*2*	*5,1*	*1,0*
5	*Oanda TMS Brokers S.A.*	*2*	*5,1*	*x*
6	*Opera Dom Maklerski Sp. z o.o. (w likwidacji)*	*1*	*2,6*	*0,2*
7	*Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o.*	*1*	*2,6*	*3,9*
8	*Fair Place Finance S.A.*	*1*	*2,6*	*0,0*

Tabela 12: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Pośrednik kredytu hipotecznego.

Lp.	***Nazwa podmiotu***	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***
	Ogółem	***3***	***100***
1	*Expander Advisors Sp. z o.o.*	*1*	*33,3*
2	*Openfinace24 Sp. z o.o.*	*1*	*33,3*
3	*Lendi Sp. z o.o.*	*1*	*33,3*

Tabela 13: Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2023 r. w odniesieniu do udziału w rynku. Dostawca usług finansowania społecznościowego.

Lp.	***Nazwa podmiotu***	***Liczba wniosków***	***Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach***	***Udział podmiotu w rynku w procentach (według danych za rok 2022)***
	Ogółem	***1***	***100***	***x***
1	*Platforma "Skarbiec Palikota"*	*1*	*100*	*x*

Tabela 14: Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowego i kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2023 r.

Lp.	***Temat rozmowy***	***Liczba rozmów***	***Procent***
	Ogółem	***9 594***	***100***
1	***Rachunki bankowe, w tym:***	***2 497***	***26,03***
1.1	*Nieautoryzowana transakcja*	*686*	*27,47*
1.2	*Blokada środków na rachunku, blokada rachunku*	*487*	*19,5*
1.3	*Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy, postępowanie spadkowe*	*324*	*12,98*
1.4	*Opłaty*	*246*	*9,85*

1.5	*Błędny przelew*	*221*	*8,85*
1.6	*Zajęcia komornicze*	*183*	*7,33*
1.7	*Zamknięcie rachunku*	*86*	*3,44*
1.8	*Pełnomocnictwo*	*61*	*2,44*
1.9	*Dyspozycja na wypadek śmierci*	*43*	*1,72*
1.10	*Procedura reklamacyjna*	*42*	*1,68*
1.11	*BLIK*	*37*	*1,48*
1.12	*Skarga na oddział/pracownika podmiotu*	*33*	*1,32*
1.13	*Zaświadczenie/inne dokumenty*	*30*	*1,2*
1.14	*Odmowa założenia rachunku*	*11*	*0,44*
1.15	*Brak zgody na przetwarzanie danych*	*7*	*0,28*
2	***Kredyty hipoteczne, w tym:***	***1 992***	***20,76***
2.1	*Analiza umowy*	*294*	*14,76*
2.2	*Wakacje kredytowe*	*263*	*13,2*
2.3	*Oprocentowanie, opłaty, odsetki*	*251*	*12,6*
2.4	*Zwrot z tytułu wcześniejszej spłaty, rozliczenie kredytu*	*223*	*11,19*
2.5	*Niedozwolone postanowienia umowne*	*145*	*7,28*
2.6	*Aneks do umowy*	*139*	*6,98*
2.7	*Bezpieczny kredyt 2%*	*85*	*4,27*
2.8	*Procedura reklamacyjna*	*72*	*3,61*
2.9	*Brak możliwości spłaty zadłużenia*	*71*	*3,56*
2.10	*Zapytanie o upadłość Getin Noble Bank*	*56*	*2,81*
2.11	*Nadpłata kredytu*	*54*	*2,71*
2.12	*Skarga na oddział/pracownika podmiotu*	*44*	*2,21*
2.13	*Odstąpienie/wypowiedzenie umowy*	*41*	*2,06*
2.14	*Odmowa udzielenia kredytu*	*33*	*1,66*
2.15	*Ubezpieczenie*	*31*	*1,56*
2.16	*Zaświadczenie/inne dokumenty*	*27*	*1,36*
2.17	*Fundusz wsparcia kredytobiorców*	*27*	*1,36*
2.18	*WIBOR/ klauzule awaryjne*	*26*	*1,31*
2.19	*Restrukturyzacja zadłużenia, działania windykacyjne, sprzedaż wierzytelności*	*24*	*1,2*
2.20	*Przedawnienie*	*21*	*1,05*
2.21	*Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy, postępowanie spadkowe*	*20*	*1*
2.22	*Zwrot dopłat z kredytu*	*13*	*0,65*
2.23	*Krajowy Rejestr Zadłużonych*	*9*	*0,45*
2.24	*BIK S.A.*	*7*	*0,35*
2.25	*Działania komornicze*	*7*	*0,35*
2.26	*Zabezpieczenie*	*6*	*0,3*

2.27	*Wezwanie do zwrotu kapitału*	*3*	*0,15*
3	***Kredyty konsumenckie, w tym:***	***1 741***	***18,15***
3.1	*Oprocentowanie, opłaty, odsetki*	*315*	*18,09*
3.2	*Analiza umowy*	*240*	*13,79*
3.3	*Zwrot z tytułu wcześniejszej spłaty, rozliczenie kredytu*	*173*	*9,94*
3.4	*Odmowa udzielenia/odstąpienie/wypowiedzenie umowy*	*161*	*9,25*
3.5	*Restrukturyzacja zadłużenia, działania windykacyjne, sprzedaż wierzytelności*	*157*	*9,02*
3.6	*Wyłudzenie kredytu*	*131*	*7,52*
3.7	*BIK S.A.*	*118*	*6,78*
3.8	*Procedura reklamacyjna*	*107*	*6,15*
3.9	*Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy, postępowanie spadkowe*	*79*	*4,54*
3.10	*Ubezpieczenie*	*64*	*3,68*
3.11	*Sankcja kredytu darmowego*	*47*	*2,7*
3.12	*Brak możliwości spłaty zadłużenia*	*34*	*1,95*
3.13	*Działania komornicze*	*30*	*1,72*
3.14	*Aneks do umowy*	*30*	*1,72*
3.15	*Upadłość konsumencka*	*18*	*1,03*
3.16	*Nadpłata kredytu*	*13*	*0,75*
3.17	*Skarga na oddział/pracownika podmiotu*	*9*	*0,52*
3.18	*Zaświadczenie/inne dokumenty*	*8*	*0,46*
3.19	*Zapytania o "pompy ciepła"*	*7*	*0,4*
4	***Procedura postępowania przed Rzecznikiem, jak złożyć wniosek o podjęcie interwencji, w sprawach sądowych, zapytania o zakres kompetencji, jakie dokumenty przesłać bądź dosłać do złożonego już wniosku, częściowa porada z przekierowaniem do innego departamentu***	***1 087***	***11,33***
5	***Zapytania o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa sądowego, stanowisko Rzecznika***	***724***	***7,55***

6	***Poza właściwością Rzecznika, rozmowy dotyczące stowarzyszeń, fundacji, firm windykacyjnych***	***460***	***4,79***
7	***Karty debetowe/kredytowe***	***252***	***2,63***
7.1	*Oprocentowanie, opłaty, odsetki*	*85*	*33,73*
7.2	*Nieautoryzowane transakcje*	*76*	*30,16*
7.3	*Blokada karty/środków na rachunku*	*69*	*27,38*
7.4	*Wypowiedzenie umowy*	*16*	*6,35*
7.5	*Procedura reklamacyjna*	*5*	*1,98*
7.6	*Skarga na oddział/pracownika podmiotu*	*1*	*0,4*
8	***Leasing***	***170***	***1,77***
8.1	*Ubezpieczenia*	*42*	*24,71*
8.2	*Analiza umowy*	*38*	*22,35*
8.3	*Wypowiedzenie umowy*	*26*	*15,29*
8.4	*Oprocentowanie, opłaty, odsetki*	*25*	*14,71*
8.5	*Wprowadzenie w błąd*	*21*	*12,35*
8.6	*Restrukturyzacja zadłużenia, działania windykacyjne, sprzedaż wierzytelności*	*14*	*8,24*
8.7	*Aneks do umowy*	*4*	*2,35*
9	***Operacje bankomatowe***	***159***	***1,66***
9.1	*Problemy z wypłatą, wpłatą środków*	*134*	*84,28*
9.2	*Opłaty*	*25*	*15,72*
10	***Lokaty/książeczki/rachunki oszczędnościowe***	***134***	***1,4***
10.1	*Oprocentowanie, opłaty, odsetki*	*78*	*58,21*
10.2	*Wprowadzenie w błąd*	*20*	*14,93*
10.3	*Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy, postępowanie spadkowe*	*13*	*9,7*
10.4	*Podatek*	*9*	*6,72*
10.5	*Blokada środków*	*8*	*5,97*
10.6	*Zamknięcie rachunku*	*6*	*4,48*
11	***Papiery Wartościowe***	***133***	***1,39***
11.1	*Obligacje*	*55*	*41,35*
11.2	*Obligacje GetBack*	*17*	*12,78*
11.3	*Obligacje Getin Noble Bank*	*26*	*19,55*
11.4	*Akcje*	*32*	*24,06*
12	*Certyfikaty inwestycyjne*	*3*	*2,26*
12.1	***Fundusze inwestycyjne***	***130***	***1,36***
12.2	*Strata środków w wyniku inwestycji*	*44*	*33,85*
12.3	*Oprocentowanie, opłaty, odsetki*	*33*	*25,38*

12.4	*Misseling*	*32*	*24,62*
12.5	*Analiza umowy*	*21*	*16,15*
13	***Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem inwestycyjnym***	***63***	***0,66***
13.1	*Misselling*	*50*	*79,37*
13.2	*Strata środków w wyniku inwestycji*	*13*	*20,63*
14	***Rynek forex***	***25***	***0,26***
14.1	*Strata środków w wyniku inwestycji*	*16*	*64*
14.2	*Opłaty*	*5*	*20*
14.3	*Odmowa wypłaty środków*	*4*	*16*
15	***Kredyt inwestycyjny***	***17***	***0,18***
15.1	*Analiza umowy*	*6*	*35,29*
15.2	*Aneks do umowy*	*3*	*17,65*
15.3	*Opłaty*	*2*	*11,76*
15.4	*Odmowa udzielenia kredytu*	*2*	*11,76*
15.5	*Zwrot z tytułu wcześniejszej spłaty, rozliczenie kredytu*	*2*	*11,76*
15.6	*Brak możliwości spłaty zadłużenia*	*2*	*11,76*
16	***IKE***	***9***	***0,09***
16.1	*Opłaty*	*9*	*100*
17	***Crowdfunding, finansowanie społecznościowe***	***1***	***0,01***
17.1	*Inne*	*1*	*100*

Tabela 15: Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowego i kapitałowego, złożonych w 2023 r.

Lp.	***Rodzaj podmiotu***	***Liczba***		***%***
	Ogółem	***7 419***		***100***
1	***Bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i instytucja finansowa, w tym:***	*6 179*		*83,3*
1a	*banki krajowe, banki zagraniczne, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej*		*5944*	
1b	*instytucje leasingowe*		*202*	
1c	*firmy faktoringowe*		*1*	
1d	*inne instytucje finansowe*		*32*	
2	***Instytucja pożyczkowa***	*448*		*6,0*
3	***Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa***	*96*		*1,3*

4	***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***	*64*		*0,9*
5	***Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych i Fundusz inwestycyjny oraz zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna***	*53*		*0,7*
5a	*Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych i Fundusz inwestycyjny*		*50*	
5b	*Zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna*		*3*	
6	***Pośrednik kredytu konsumenckiego***	*48*		*0,6*
7	***Firma inwestycyjna***	*39*		*0,5*
8	***Pośrednik kredytu hipotecznego***	*3*		*0,0*
9	***Dostawca usług finansowania społecznościowego***	*1*		*0,0*
10	***Inne***	*488*		*6,6*

Tabela 16: Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowego i kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

	Źródło wpływu:	***Liczba***	***Procent***
1.	***Ogółem***	***7 419***	***100,0***
2.	*Bezpośrednio od wnioskodawców*	*6 360*	*85,7*
3.	*Za pośrednictwem:*	*1 059*	*14,3*
a.	*pełnomocników (ogółem),*	*858*	
b.	*innych podmiotów (ogółem):*	*201*	
	- Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Kancelarii Prezydenta RP, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw,	*125*	
	- UOKIK	*26*	
	- Biura Rzecznika Praw Obywatelskich,	*2*	
	- Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego	*2*	
	- Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów,	*34*	
	- innych instytucji.	*12*	

Tabela 17: Podział wniosków dotyczących kredytów w 2023.

	Podział wniosków dotyczących kredytów w 2023		
Lp.	*Rodzaj kredytu*	*Liczba*	*%*
	Ogółem	*3 414*	*100*
1	*Konsumencki (w tym kredyt na klik)*	*1 880*	*55,1*
2	*Hipoteczny*	*1 346*	*39,4*
3	*W rachunku bieżącym*	*83*	*2,4*
4	*Inwestycyjny*	*62*	*1,8*
5	*Obrotowy*	*27*	*0,8*
6	*Z dopłatami*	*16*	*0,5*

Tabela 18: Źródło wpływu wniosków o interwencję z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2023 r.

Lp.	***Wpływ wniosków***	***Liczba***	***Procent***
1.	***Ogółem***	***9306***	***100,0***
2.	*Bezpośrednio od wnioskodawców*	*7895*	*84,9*
3.	*Za pośrednictwem:*	*1411*	*15,1*
a.	*pełnomocników (ogółem),*	*1255*	*13,5*
b.	*innych podmiotów (ogółem):*	*156*	*1,6*
	- Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw,	*41*	*0,5*
	- Biura Rzecznika Praw Obywatelskich,	*6*	*0,0*
	- Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego	*4*	*0,0*
	- Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów,	*94*	*1,0*
	- innych instytucji.	*11*	*0,1*