



**Rzecznik  
Finansowy**

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**SPRAWOZDANIE  
RZECZNIKA FINANSOWEGO  
I JEGO BIURA  
Z DZIAŁALNOŚCI W 2016 R.**



**WARSZAWA MARZEC 2017**

## Spis treści

Wykaz skrótów .....	3
I. Wprowadzenie .....	5
II. Przepisy stanowiące podstawę prawną działania Rzecznika Finansowego w 2016 r.....	9
III. Zasady i warunki funkcjonowania Rzecznika Finansowego.....	11
IV. Działania o charakterze ogólnym z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego .....	16
V. Działania o charakterze ogólnym z zakresu rynku bankowo-kapitałowego .....	26
VI. Formy bezpośredniej pomocy na rzecz klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego .....	34
VII. Formy bezpośredniej pomocy na rzecz klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego .....	53
VIII. Pozasądowe rozwiązanie sporów .....	59
IX. Współpraca międzynarodowa .....	71
X. Działalność edukacyjno-informacyjna .....	72
XI. Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej .....	77
XII. Podsumowanie .....	80

## Wykaz skrótów

**AC, autocasco** – ubezpieczenie pojazdów mechanicznych od zniszczenia i uszkodzeń oraz kradzieży

**DFE** – dobrowolne fundusze emerytalne

**FEU** – Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej

**IKE** – Indywidualne Konto Emerytalne

**k.c., kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 380 z późn. zm.)

**KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego

**k.p.c.** – ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 1822 z późn. zm.)

**MFIR** – Minister Finansów i Rozwoju, Ministerstwo Finansów i Rozwoju

**NNW** – Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków

**OC** – odpowiedzialność cywilna

**OFE** – otwarty fundusz emerytalny

**o.w.u.** – ogólne warunki ubezpieczenia

**PBUK** – Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych

**PIU** – Polska Izba Ubezpieczeń

**PPE** – pracownicze programy emerytalne

**p.p.m.** – posiadaczy pojazdów mechanicznych

**PTE** – powszechne towarzystwo emerytalne

**S.A.** – Spółka Akcyjna

**SN** – Sąd Najwyższy

**SOKiK** – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**TU** – towarzystwo ubezpieczeń

**TUiR** – Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji

**TUW** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych

**UFG** – Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny

**u.f.k.** – ubezpieczeniowy fundusz kapitałowy

**UKNF** – Urząd Komisji Nadzoru Finansowego

**UOKiK** – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej** – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. poz. 1844 z późn. zm.)

**ustawa o ADR-** ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823 z późn. zm.),

**ustawa o Rzeczniku Finansowym** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 892 z późn. zm.)

**ustawa o Sądzie Najwyższym** – ustawa z dnia 23 listopada 2002 r. o Sądzie Najwyższym (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 1254 z późn. zm.)

**ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 2060 z późn. zm.)

**VIG** – Vienna Insurance Group

**ZU** – zakład ubezpieczeń

## I. Wprowadzenie

Wraz z dynamicznym rozwojem w Polsce rynku finansowego pojawiła się potrzeba wzmocnienia ochrony jego klientów. Oferowanie coraz szerszego katalogu usług oraz wprowadzanie nowych i bardziej skomplikowanych instrumentów finansowych sprawia, że klienci często nabywają usługi i produkty finansowe nie identyfikując zagrożeń jakie z tym się wiążą. Temat ten był przedmiotem licznych publikacji, zarówno na forach naukowych, jak i w mediach, oraz stał się przedmiotem zainteresowania nadzoru i państwowej kontroli finansowej. Efektem wielu dyskusji na ten temat jest Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, która weszła w życie 11 listopada 2015 r. Ustawa uregulowała jednolity tryb oraz terminy rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego składanych przez ich klientów reklamacji w ramach procedur skargowych. W poprzednim stanie prawnym brak było takich kompleksowych regulacji, a podmioty rynku finansowego – mając pełną swobodę - mogły de facto pomijać wszelkie składane przez klientów reklamacje. Ponadto Ustawa powołała nowy podmiot posiadający osobowość prawną jakim jest Rzecznik Finansowy, który przejął obowiązki Rzecznika Ubezpieczonych, ale przy rozszerzonym zakresie jego zadań i kompetencji.

Ustawa w pełnym zakresie zaczęła obowiązywać od 1 stycznia 2016r. Niniejszy dokument stanowi zatem podsumowanie pierwszego roku działania Rzecznika Finansowego.

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

Pomoc Rzecznika świadczona jest w różnych formach od poradnictwa , interwencji w indywidualnych sprawach w imieniu klienta wsparcia w sporze sądowym, aż po prowadzenie mediacji polubownej pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego. Należy jednak podkreślić, że klientem w rozumieniu nowej ustawy są wyłącznie osoby fizyczne. Ustawa nie dotyczy osób prawnych.

Porady telefoniczne, jak też e-mailowe to często nie tylko pierwszy kontakt z Rzecznikiem, ale również wyposażenie osób niezadowolonych z obsługi przez instytucje finansową w

odpowiednią informację i argumentację pozwalającą na pozytywne załatwienie sprawy już na etapie rozpatrywania przez tę instytucję reklamacji.

W 2016 r udzielono 23,6 tys. porad - głównie w ramach telefonicznych dyżurów.

W przypadku, gdy instytucja rynku finansowego odrzuciła reklamację, niektórzy klienci przekonani o swojej racji, zwracali się do Rzecznika o podjęcie interwencji w ich sprawie.

W 2016 r. rozpatrzono 17,0 tys. wniosków o interwencję. W 13,4 tys. sprawach, po zbadaniu, Rzecznik podjął interwencję (78,8 %).

Nie we wszystkich sprawach w których klient zwrócił się z wnioskiem o indywidualną pomoc Rzecznik podjął interwencję. Wynika to z różnych powodów, czasem z braku jakichkolwiek przesłanek zasadności skargi, bądź podania nieprawdziwych informacji. Ponadto, aby móc wystąpić do Rzecznika Finansowego o pomoc, trzeba wyczerpać drogę porozumienia się z ubezpieczycielem, bankiem lub inną instytucją finansową w ramach postępowania reklamacyjnego. Nie można skutecznie występować z takim wnioskiem w dowolnym momencie. W przypadku niepodjęcia interwencji wnioskodawca otrzymał stosowne wyjaśnienia.

W 2016 r. w wyniku interwencji Rzecznika w 2,0 tys. sprawach uznano racje klienta – 14,9 %, czyli w co 20-tej sprawie, po analizie argumentów, Rzecznika uznano jego racje.

Poziom skuteczności interwencji należy uznać za wysoki mimo, iż w okresach wcześniejszych Rzecznik Ubezpieczonych osiągał wskaźnik skuteczności nawet na poziomie ok. 30%. Obecnie wprowadzona procedura reklamacyjna załatwia sporą liczbę skarg w instytucjach finansowych i sprawy te nie trafiają już do Rzecznika. Z informacji uzyskanych od instytucji finansowych wynika, że w 2016 r. uznały one za uzasadnione ok.20 % reklamacji. Uwzględnić należy również fakt, że Rzecznik nie ma umocowania prawnego do nakazania zmiany stanowiska

zajętego przez dany podmiot w postępowaniu reklamacyjnym oraz, że nierzadko w trakcie postępowania ujawniane są nowe okoliczności wcześniej nie znane Rzecznikowi.

Nowo wprowadzone przepisy poza działaniami interwencyjnymi umocowały Rzecznika do prowadzenia od 1 stycznia 2016 r. pozasądowych postępowań mediacyjnych mających na celu rozwiązywanie sporów między klientami podmiotów rynku finansowego, a tymi podmiotami. Polubowne postępowanie prowadzone jest przez wysoko wykwalifikowanych ekspertów Rzecznika, którzy działają na zasadzie bezstronności i niezależności, a wobec tego nie reprezentują żadnej ze stron.

W 2016 r. wszczętych postępowań było 1671, w tym zakończonych 296 spraw-18%.  
41 % zakończonych postępowań zakończyło się ugodą.

Należy także wskazać, że w każdym przypadku zakończenia postępowania sporządzany jest protokół przekazywany stronom, będący dokumentem urzędowym, który m. in. zawiera informację o sposobie zakończenia sporu. W przypadku braku ugody Rzecznik sporządza opinię zawierającą m.in. ocenę prawną stanu faktycznego w sprawie.

Rzecznik Finansowy wspiera również klientów, którzy w sporze z instytucją sektora finansowego dochodzą swoich roszczeń w postępowaniu sądowym. W takich przypadkach może ona na wniosek strony lub sądu, ale także z własnej inicjatywy przedstawić sądowi tzw. „istotny pogląd w sprawie”, czyli swoje stanowisko dotyczące konkretnego sporu, poparte wnikliwą analizą dokumentów.

W 2016 r. przygotowanych zostało przez Rzecznika 344 „ istotnych poglądów w sprawie ”, w tym 244 z zakresu ubezpieczeń gospodarczych.

Ponadto Rzecznik Finansowy zachował właściwe Rzecznikowi Ubezpieczonych uprawnienie do zwracania się z wnioskiem do SN o podjęcie uchwały w związku ze stwierdzonymi przypadkami rozbieżności w orzecznictwie sądowym. Jest to ważny instrument z punktu widzenia poprawy działania całego rynku finansowego.

W ramach pozostałych zadań Rzecznika należy wymienić :

- wnioskowanie do właściwych organów o podjęcie inicjatywy ustawodawczej lub zmianę prawa w kwestiach dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- zawiadamianie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w działaniu podmiotów rynku finansowego;
- ewentualne wymierzanie kar pieniężnych podmiotom rynku finansowego, które w wysokim stopniu naruszają obowiązki nałożone ustawą.

Do ważnych wyzwań w 2016 r. stojących przed Rzecznikiem należało prowadzenie działań informacyjno-edukacyjnych związanych z ochroną praw klienta w nowej formule ustawowej. Podczas wykonywania swoich zadań Rzecznik stara się, aby były one na każdym etapie połączone z jak najszerszą informacją, która może być przydatna dla klientów.

Działania Rzecznika Finansowego są doceniane, czego przykładem jest uhonorowanie przez „Gazetę Ubezpieczeniową” tytułem Człowieka Roku Ubezpieczeń 2016 -Aleksandry Wiktorow będącej od początku Rzecznikiem Finansowym. a wcześniej Rzecznikiem Ubezpieczonych. Nagrodę przyznano za konsekwentne działania pracowników całego Biura na rzecz poprawy wizerunku ubezpieczeń, a także za wzmocnienie pozycji klientów w relacjach z podmiotami rynku finansowego.

*Niniejszy dokument stanowi wykonanie dyspozycji art.34 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym ( Dz.U. z 2015 r. poz.1348 z późn.zm. ) zgodnie z którą Rzecznik składa corocznie w terminie 90 dni od zakończenia roku Prezesowi Rady Ministrów sprawozdanie ze swojej działalności oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego. Szczegółowe dane statystyczne zawiera załącznik do sprawozdania*



## **II. Przepisy stanowiące podstawę prawną działania Rzecznika Finansowego w 2016 r.**

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym, została w 2016 r. dwukrotnie nowelizowana.

Z dniem 1 stycznia 2016 r. weszła w życie ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Na mocy jej przepisów stosownej zmianie uległ art. 2 pkt 3 lit. f) ustawy o Rzeczniku Finansowym, który w odniesieniu do definicji podmiotu rynku finansowego – w zakresie, w jakim dotyczy ona krajowego ZU, zagranicznego ZU, głównego oddziału i oddziału – odsyłał do tego czasu do uchylanej przez nowy akt ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. z 2015 r. poz. 1206 i 1273). W ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej wskazano ponadto, podobnie jak we wcześniej obowiązującej ustawie, że obowiązek zachowania tajemnicy dotyczącej poszczególnych umów ubezpieczenia nie dotyczy informacji udzielanych na wniosek Rzecznika, w zakresie wykonywania przez niego ustawowych zadań (art. 35 ust. 2 pkt 15). Przewidziano też obowiązek udzielania informacji o stanie sprawy oraz udostępniania zebranych materiałów przez sąd, prokuraturę, Policję oraz inne organy i instytucje na wniosek Rzecznika, w zakresie zadań przez niego wykonywanych i w celu ich wykonania (art. 42 ust. 2).

Na mocy ustawy z dnia 31 marca 2016 r. o zmianie ustawy o funduszach inwestycyjnych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 615) z dniem 4 czerwca 2016 r. nowelizowane zostały art. 2 pkt 1 lit. d) i pkt 3 lit. c) ustawy o Rzeczniku Finansowym. W swoim nowym brzmieniu przepisy te przewidują, że klientem podmiotu rynku finansowego jest również inwestor alternatywnej spółki inwestycyjnej, zaś podmiotami rynku finansowego – zarządzający ASI i alternatywna spółka inwestycyjna w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (Dz. U. z 2014 r. poz. 157 z późn. zm.). W ramach omawianej nowelizacji w ustawie o Rzeczniku Finansowym dodany został także art. 20 ust. 1 pkt 7a, zgodnie z którym kolejną kategorią podmiotów rynku finansowego, które ponoszą koszty działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura, są zarządzający ASI – do wysokości stanowiącej iloczyn średniej rocznej sumy wartości aktywów

alternatywnych spółek inwestycyjnych zarządzanych przez danego zarządzającego ASI i stawki nieprzekraczającej 0,0001%.

Zmiana stanu prawnego odnoszącego się do zasad działania Rzecznika miała miejsce również w odniesieniu do aktów wykonawczych do ustawy o Rzeczniku Finansowym. Dopiero w dniu 9 kwietnia 2016 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 25 marca 2016 r. w sprawie terminów uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura (Dz. U. z 2016 r. poz. 397) i już po 2 tygodniach zostało znowelizowane. Najistotniejsza z wprowadzonych tym aktem zmian wiązała się z obniżeniem wysokości kwartalnej zaliczki na poczet kosztów Rzecznika ustalonej przez spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe.

W 2016 r. postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów były prowadzone w oparciu o ustawę o rozpatrywaniu reklamacji i o Rzeczniku Finansowym oraz o rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 14 stycznia 2016 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym o pozasądowym postępowaniu. (Dz.U. z 2016 r. poz. 92 z późn. zm.). Rozporządzenie to określiło szczegółowy tryb postępowania w sprawach toczących się w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem, a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przez Rzecznika. W międzyczasie w polskim parlamencie były prowadzone prace legislacyjne zmierzające do wdrożenia dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sprawach konsumenckich) (Dz. U. L 165 z 18.06.2013 r., str. 63). W wyniku tych prac została uchwalona ustawa o ADR, która weszła w życie w dniu 10 stycznia 2017 r. Należy wskazać, iż zanim ustawa o ADR weszła w życie podstawowe zasady postępowania sformułowane w dyrektywie o ADR zostały już wdrożone w rozporządzeniu z 2016 r.

### **III. Zasady i warunki funkcjonowania Rzecznika Finansowego**

Rzecznik Finansowy zadania przypisane ustawą wykonuje przy pomocy Biura. Działalność Biura określa Statut wprowadzony zarządzeniem nr 127 Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 października 2015 r. Biuro działa pod bezpośrednim kierownictwem Rzecznika. Rzecznik kieruje Biurem przy pomocy Zastępcy oraz osób kierujących wydzielonymi komórkami organizacyjnymi. W skład Biura wchodzi następujące komórki : Wydział Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego, Wydział Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego, Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów oraz Administracyjno-Finansowy. Gospodarka finansowa Rzecznika Finansowego prowadzona jest w reżimie ustawy o finansach publicznych, w szczególności w oparciu o zasadę, iż dokonywanie wydatków następuje w granicach kwot określonych w planie finansowym, zgodnie z planowanym przeznaczeniem, w sposób celowy i oszczędny, z zachowaniem zasady uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów. Status Rzecznika, jako podmiotu sektora finansów publicznych jest o tyle specyficzny, że koszty działalności Rzecznika i Biura pokrywane są nie ze środków budżetowych, ale z wpłat dokonywanych przez podmioty rynku finansowego. Wpłaty te dokonywane są co kwartał w formule zaliczkowej. Wysokość zaliczki ustalana jest, jako określony rozporządzeniem procent wielkości obrazującej rozmiary działalności danego podmiotu. W zależności od rodzaju podmiotu będzie to wielkość aktywów bilansowych, suma składek przypisanych, albo wartość posiadanych funduszy własnych, czy też wartość wykonanych transakcji płatniczych, bądź wartość aktywów funduszy inwestycyjnych i zbiorczych portfeli papierów wartościowych. Po upływie danego roku zaliczki rozliczane są według klucza uwzględniającego faktycznie poniesione koszty przez Rzecznika, pomniejszone o uzyskane przychody z innych źródeł np. z opłat z tytułu pozasądowego rozwiązywania sporu. W algorytmie tym brany jest pod uwagę udział poszczególnych sektorów rynku finansowego w ogólnej sumie należnych wpłat oraz udział każdego z podmiotów w rynku danego sektora. Obowiązujący model finansowania kosztów działalności Biura pozwala z jednej strony na kształtowanie wydatków adekwatnie do potrzeb związanych z realizacją zadań, z drugiej zaś uniemożliwia uzyskiwanie nadwyżki przychodów, a tym samym tworzenie rezerwy na nieprzewidziane wydatki. Wadą tego rozwiązania jest również brak w trakcie roku wiedzy indywidualnych podmiotów na temat ostatecznych kosztów, jakie muszą ponieść. Rozporządzenie określające terminy,

szczegółowe zasady uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika wprowadzone zostało dopiero 9 kwietnia 2016 r i po 2 tygodniach uległo już zmianie. Opóźnienie to wytworzyło przejściowo wśród podmiotów finansowych pewien bałagan informacyjny , co do realizacji obowiązku uiszczania wpłat na rzecz Rzecznika. Początkowo brak było wpłat od nowych zobowiązanych podmiotów, a później nasiliło się zjawisko braku terminowości wpłat od wielu zobowiązanych, co obrazuje następujące zestawienie:

Tabl.1 wpłaty od podmiotów rynku finansowego w 2016 r

2016 r.	Wpłaty od podmiotów rynku finansowego (w mln zł)
I kw.	2,0
I kw.	6.6
III kw.	4,2
IV kw.	4,8

W związku z rozliczeniem wpłat zaliczek za 2015 r. i zmiany dla niektórych podmiotów stopy procentowej wpłat w ciągu 2016 r. , Biuro Rzecznika zostało zobowiązane do zwrotu kwoty 2,2 mln zł. W tej niepewnej sytuacji, co do bieżącego zapewnienia ciągłości sfinansowania wszystkich wydatków, wprowadzona została przez Rzecznika ostrożnościowa polityka wydatkowa.

Koszty działalności Rzecznika i jego Biura zależą od wielkości zadań realizowanych, a te z kolei zależą przede wszystkim od skali, wagi, stopnia złożoności, oraz konsekwencji społecznych i ekonomicznych problemów klientów rynku finansowego. Nowe przepisy powołujące do życia Rzecznika Finansowego w miejsce Rzecznika Ubezpieczonych rozszerzyły zakres podmiotowy i przedmiotowy realizowanych zadań. W Biurze Rzecznika Finansowego sukcesywnie byli zatrudniani nowi pracownicy i tworzone były nowe stanowiska pracy. Na początku 2016 r. zatrudnionych było 52 pracowników, w połowie roku 66 osób, a w grudniu 81 osób. Ponadto Rzecznik współpracował w różnych okresach roku, z różną częstotliwością z ok. 90 ekspertami zewnętrznymi. Koszty 2016 r . dotyczyły głównie wynagrodzeń wraz z pochodnymi, czynszu, oraz wynagrodzeń dla ekspertów zewnętrznych. Wydatki na modernizację i dostosowanie baz danych do nowych zadań miały miejsce dopiero w drugiej połowie roku,

kiedy sytuacja finansowa Biura była bardziej stabilna. Szczegółowe zestawienie poniesionych kosztów zawiera Tabl.2, natomiast przychodów i kosztów Biura Tabl.3.

Tabl. 2 Koszty Biura Rzecznika Finansowego w 2016 r.

	<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Koszty w zł.</b>
	<b>Ogółem</b>	<b>10 593 679</b>
<b>A.</b>	<b>Koszty działalności operacyjnej</b>	<b>10 549 842</b>
1.	Amortyzacja	215 970
2.	Zużycie materiałów i energii : <ul style="list-style-type: none"> <li>– wydatki dotyczące wyposażenia BRF – zakup mebli i małowartościowego sprzętu biurowego,</li> <li>– materiały biurowe,</li> <li>– pozostałe (środki czystość, prasa, literatura fachowa, itp.)</li> </ul>	<u>339 443</u> 141 230 110 595 87 618
3.	Usługi obce: <ul style="list-style-type: none"> <li>– czynsz i opłaty parkingowe,</li> <li>– usługi pocztowe,</li> <li>– usługi telekomunikacyjne,</li> <li>– remonty, naprawy urządzeń biurowych oraz usługi serwisowe</li> <li>– rozpatrywanie skarg, udzielanie odpowiedzi na maile, dyżury telefoniczne, usługi informatyczne,</li> <li>– pozostałe (są to przede wszystkim koszty pełnienia Administratora Bezpieczeństwa Informacji, usługi bankowe, biurowe i inne).</li> </ul>	<u>2 679 199</u> 790 704 168 587 60 050 112 292 1 328 654 218 912
4.	Podatki i opłaty (m.in. wpłaty na PFRON)	76 670
5.	Wynagrodzenie: <ul style="list-style-type: none"> <li>– wynagrodzenia pracowników zatrudnionych na umowę o pracę,</li> <li>– umowy zlecenia i o dzieło.</li> </ul>	<u>5 953 360</u> 5 107 241 846 119

6.	Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników:	<u>1 162 046</u>
	– koszty pracodawcy – ZUS,	943 221
	– szkolenia (w tym szkolenie BHP),	53 948
	– inne świadczenia (świadczenia zdrowotne medycyny pracy, inne świadczenia wynikające z przepisów o BHP),	93 213
	– odpisy na ZFŚS dot. pracowników.	71 664
7.	Pozostałe koszty rodzajowe:	<u>123 154</u>
	– podróże służbowe, delegacje pracowników, współpracowników BRF	12 705
	– pozostałe (ubezpieczenia majątkowe i osobowe, ryczałty, aktualizacja rezerwy na odprawy emerytalne i rentowe oraz nagrody jubileuszowe)	110 449
<b>B.</b>	<b>Pozostałe koszty operacyjne (odpisane należności)</b>	<b>43 305</b>
<b>C.</b>	<b>Koszty finansowe - odsetki</b>	<b>532</b>

Tabl. 3 Wysokość przychodów i kosztów w 2016 r.

Miesiąc	Przychody w zł.	Koszty w zł.
<b>Ogółem</b>	<b>10 593 679</b>	<b>10 593 679</b>
Styczeń	677 201	674 353
Luty	738 801	690 552
Marzec	627 650	785 023
Kwiecień	47 596	773 613
Maj	2 334 265	813 304
Czerwiec	4 563 747	1 001 828
Lipiec	279 362	807 250
Sierpień	197 838	903 470
Wrzesień	3 318 961	849 031
Październik	3 509 500	902 645
Listopad	71 514	938 022
Grudzień	-5 772 756 <sup>1</sup>	1 454 588

<sup>1</sup>Ujemne przychody w grudniu 2016 r. dotyczą różnicy między wpłaconymi a należnymi wpłatami. Przychody zostały skorygowane memoriałowo do wysokości poniesionych kosztów Rzecznika za dany rok obrotowy.

## **IV. Działania o charakterze ogólnym z zakresu rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego**

### **1. Działania z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**

#### **1.1 Współpraca z Ministerstwem Finansów i Rozwoju**

W 2016 r. Rzecznik Finansowy aktywnie współpracował z MFiR w sprawach dotyczących działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz pośrednictwa ubezpieczeniowego, praw i interesów klientów podmiotów rynku finansowego, które wykonują działalność ubezpieczeniową i reasekuracyjną oraz pośrednictwa w Polsce. Do najważniejszych działań można zaliczyć:

1. Rzecznik na wniosek MFiR przedstawiał opinie prawne dotyczące zasadności uregulowania problematyki wyczerpalności sumy ubezpieczenia w umowie obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. i wprowadzenia regulacji mającej rozszerzyć kompetencję UFG o wypłatę świadczeń w przypadku wyczerpania się sumy gwarancyjnej w ubezpieczeniu OC p.p.m. i ubezpieczeniu OC rolników.
2. Rzecznik na wniosek MFiR przedstawiał opinie prawne dotyczące zasadności zmiany ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK i wprowadzenia zmian uzależniających wypłatę przez ubezpieczyciela odszkodowania za szkodę w pojeździe z OC p.p.m. od faktycznego przeprowadzania przez poszkodowanego naprawy uszkodzonego samochodu oraz zmian przewidujących wypłacanie odszkodowania zawsze według wartości netto (bez podatku VAT) w przypadku kosztorysowego rozliczenia szkody z tego tytułu ubezpieczenia.
3. Rzecznik na wniosek MFiR przekazywał informację, co do działań podejmowanych przez Rzecznika mających na celu instytucjonalne ograniczenie nieprawidłowości związanych z oferowaniem i wykonywaniem umów ubezpieczeń na życie powiązanych z u.f.k., a także opinię prawną co do kierunków legislacyjnego rozwiązania skutecznie tego istotnego problemu dla klientów podmiotów rynku finansowego.



4. Rzecznik aktywnie brał udział w pracach Rady Rozwoju Rynku Finansowego przy MFiR, które były poświęcone problematyce koniecznych zmian legislacyjnych mających na celu poprawę funkcjonowania rynku finansowego w Polsce w obszarze działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz pośrednictwa ubezpieczeniowego.
5. Rzecznik zwrócił się do MFiR z wnioskiem o podjęcie prac legislacyjnych zmierzających do uregulowania działalności kancelarii odszkodowawczych oraz instytucji niezależnego rzeczoznawcy i wprowadzenia tej instytucji do postępowań likwidacyjnych z ubezpieczenia OC p.p.m., jako propozycji zwiększających poziom ochrony praw poszkodowanych i przeciwdziałających negatywnym praktykom likwidacji szkód komunikacyjnych z tego tytułu ubezpieczenia.

## 1.2. Współpraca z Prezesem UOKiK

W 2016 r. Rzecznik Finansowy kontynuował aktywną współpracę z Prezesem UOKiK. Rzecznik składał zawiadomienia o podejrzeniu naruszania zbiorowych interesów konsumentów usług ubezpieczeniowych (4 zawiadomienia) oraz realizował wnioski dowodowe Prezesa UOKiK w prowadzonych postępowaniach administracyjnych, a także na wniosek Prezesa UOKiK przedstawiał opinie prawne na określone zagadnienia prawne dotyczące umowy ubezpieczenia.

## 1.3. Współpraca z Komisją Nadzoru Finansowego

1. 2016 r. Rzecznik aktywnie uczestniczył w pracach nad przygotowywanym przez KNF projektem Rekomendacji dotyczącej procesu ustalania i wypłaty zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej z umów OC p.p.m.
2. W 2016 r. Rzecznik kierował do Przewodniczącego KNF zawiadomienia o stwierdzonych naruszeniach przez ZU i pośredników ubezpieczeniowych przepisów prawa w celu podjęcia stosowanych działań nadzorczych.

## 2. Inne działania o charakterze ogólnym

1. Rzecznik opublikował II część Raportu **Ubezpieczenia na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym**. Raport ten jest kontynuacją raportu z 2012 r. stwierdzającego szereg nieprawidłowości w oferowaniu i wykonywaniu tego rodzaju umów, naruszających istotnie prawa i interesy ubezpieczających i ubezpieczonych. Druga część Raportu obejmowała problematykę postępowań sądowych dotyczących tego rodzaju umowy ubezpieczenia, analizę prawną i ekonomiczną kosztów ponoszonych przez ubezpieczających lub ubezpieczonych z tytułu tych umów, doświadczenia europejskie w rozwiązywaniu problemów, które powstały w przeszłości w oferowaniu i wykonywaniu umów na życie powiązanych z u.f.k., a także aktualne działania podejmowane przez organy państwowe w celu ochrony prawa konsumentów i wyeliminowania negatywnych zjawisk, które ujawniły się przy oferowaniu i wykonywaniu tego rodzaju umowy.
2. Rzecznik opublikował **Raport dotyczący ubezpieczenia sprzętu elektronicznego** w związku z dynamicznym wzrostem skarg dotyczących tego rodzaju ubezpieczenia i ze stwierdzonymi przez Rzecznika podczas postępowań interwencyjnych i nieprawidłowościami w procesie oferowania produktu i likwidacji zgłoszonych szkód. Raport ten zawierał opis cech tego rodzaju umowy ubezpieczenia, stwierdzone wady tego produktu w zakresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, stwierdzone nieprawidłowości w procesie oferowania i wykonywania przez ubezpieczycieli tego rodzaju umów. W raporcie przedstawiono również wnioski Rzecznika, co do sposobu, formy i eliminacji stwierdzonych nieprawidłowości. Raport ten miał również charakter informacyjny dla opinii publicznej, bowiem pokazuje rzeczywiste zalety i wady, oferowanych na rynku produktów w zakresie ubezpieczenia sprzętu elektronicznego.
3. Rzecznik wziął udział w pracach Zespołu Analiz Systemowych powołanych przez Prezydenta RP, którego celem jest przeprowadzenie pogłębionej analizy problemów społecznych i prawnych zgłaszanych przez obywateli, w tym klientów podmiotów rynku finansowego.

4. Rzecznik na wniosek klientów podmiotów rynku finansowego przedstawiał opinie o charakterze interpretacyjnym i informacje o przysługujących prawach w sprawach dotyczących działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej w sporach pomiędzy klientami, a podmiotami rynku finansowego.

### 3. Opiniowanie aktów prawnych i udział w pracach legislacyjnych

Rzecznik Finansowy opiniował następujące akty prawne z zakresu ubezpieczeń gospodarczych:

- projekt ustawy o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz niektórych innych ustaw;
- rządowy projekt ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
- projekt ustawy o zmianie ustawy – Prawo o ruchu drogowym oraz niektórych innych ustaw, przedstawiając swoje stanowisko Rzecznik odniósł się do projektowanej zmiany ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych;
- projekt ustawy o dystrybucji ubezpieczeń projekt obwieszczenia Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
- rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw.

Opiniował również następujące projekty aktów wykonawczych:

- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie danych gromadzonych przez Polską Izbę Ubezpieczeń w zakresie statystyki ubezpieczeniowej ;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawę danych gromadzonych w informatycznej bazie danych Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie dodatkowych sprawozdań finansowych i statystycznych zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie uznawania praktyki zawodowej kandydatów na aktuariuszy odbytej poza granicami kraju ;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie rocznych i półrocznych sprawozdań ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego ;

- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie składki wnoszonej przez zakłady ubezpieczeń na rzecz informatycznej bazy danych prowadzonej przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny;
- projekt rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie wpłat na pokrycie kosztów nadzoru nad działalnością ubezpieczeniową, reasekuracyjną oraz w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowego sposobu tworzenia, utrwalania, przechowywania i zabezpieczania dokumentów związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie terminów uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie upoważnienia do uznawania nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej kwalifikacji do wykonywania zawodów regulowanych ;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowego sposobu tworzenia, utrwalania, przechowywania i zabezpieczania dokumentów związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia ;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie dokumentów załączanych do zawiadomień o zamiarze nabycia lub objęcia akcji krajowego zakładu ubezpieczeń lub krajowego zakładu reasekuracji lub o zamiarze stania się podmiotem dominującym takiego zakładu;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie badania sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej zakładu ubezpieczeń przez podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych ;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie stażu adaptacyjnego odbywanego w toku postępowania o uznawanie kwalifikacji do wykonywania zawodu aktuarusza oraz testu umiejętności przeprowadzonego w toku tego postępowania;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie egzaminu aktuarialnego ;

- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie Komisji Egzaminacyjnej dla Aktuariuszy oraz opłat egzaminacyjnych ;
- projekt rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie dodatkowych sprawozdań finansowych i statystycznych zakładów ubezpieczeń i zakładów reasekuracji;
- projekt rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej kwalifikowanego dostawcy usług zaufania;
- projekt rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotu upoważnionego do prowadzenia przeglądów technicznych jachtów komercyjnych;
- projekt rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów zmieniającego rozporządzenie w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia na rzecz klientów w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.
- Rzecznik przedstawił również opinie odnośnie następujących dokumentów rządowych:
- projekt stanowiska Rządu w sprawie dokumentu „Zielona księga w sprawie detalicznych usług finansowych. Lepsze produkty, szerszy wybór i większe możliwości dla konsumentów i przedsiębiorców”;
- projekt stanowiska Rządu RP do rozporządzenia PE i Rady (UE) zmieniającego rozporządzenie PE i Rady (UE) nr 1286/2014 w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP) w odniesieniu do daty rozpoczęcia jego stosowania – Rzecznik podniósł, że odroczenie stosowania rozporządzenia zasadniczo nie jest korzystne z punktu widzenia ochrony klientów;
- projekty rozporządzeń Ministra Sportu i Turystyki: w sprawie wysokości składki na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny; w sprawie zakresu kwartalnej informacji o wykorzystaniu środków Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego składanej przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny; w sprawie wzoru deklaracji składanej przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego; w sprawie Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych;

W zakresie zabezpieczenia emerytalnego W 2016 r. Rzecznik Finansowy zgłosił uwagi w toku prac legislacyjnych nad projektami:

- ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz ustawy o zmianie ustawy – Kodeks pracy oraz niektórych innych ustaw, w których wskazano, iż kontrowersyjnym jest pomysł finansowania ze środków ZUS rekompensowania opóźnień w przekazywaniu składek do OFE bez analizy powodów opóźnienia i strony za nie odpowiedzialnej;
- rozporządzenia zmieniającego rozporządzenie w sprawie wzoru legitymacji emeryta rencisty oraz trybu jej wydawania, wymiany lub zwrotu, w których zakwestionowano zasadność wpisywania do ww. legitymacji rodzaju pobieranego świadczenia.
- zgłoszono także uwagi do Informacji Rady Ministrów dla Sejmu RP o skutkach obowiązywania ustawy z dnia 25 marca 2011 r. o zmianie niektórych ustaw związanych z funkcjonowaniem systemu ubezpieczeń społecznych oraz ustawy z dnia 6 grudnia 2013 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych wraz z propozycjami zmian, oraz projektu dokumentu pod nazwą Przegląd systemu emerytalnego – Informacja Rady Ministrów dla Sejmu RP o skutkach obowiązywania ustawy z dnia 11 maja 2012 r. o zmianie ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych wraz z propozycjami zmian.

Z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych Rzecznik występował z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej, albo o wydanie lub zmianę aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego. Między innymi:

- przedstawił kompleksowy projekt założeń do projektu ustawy o doradztwie odszkodowawczym;
- skierował propozycje zmiany ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w zakresie wyeliminowania problemu poszkodowanych w postaci wyczerpywania się sumy gwarancyjnej w ubezpieczeniu OC p.p.m. oraz OC rolnika.

Rzecznik Finansowy proponował dodanie przepisów, które nałożyłyby na UFG wypłacanie świadczeń wynikających z art. 444 k.c. roszczeń, w przypadku wyczerpania określonej

w umowie ubezpieczenia sumy gwarancyjnej. Propozycje Rzecznika zaowocowały projektem ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Rzecznik brał udział w pracach Zespołu Roboczego ds. dystrybucji ubezpieczeń, działającego w ramach Rady Rozwoju Rynku Finansowego, powołanego 26 lutego 2016 r., który przygotowywał wstępną rekomendację w sprawie implementacji do krajowego porządku prawnego dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń. Dyrektywa ta nakłada m.in. obowiązek ustanowienia procedur umożliwiających klientom i innym osobom składania skarg dotyczących dystrybutorów ubezpieczeń. Ponadto, każde państwo członkowskie musi przewidzieć w swym porządku prawnym odpowiednie, skuteczne, bezstronne i niezależne pozasądowe procedury reklamacyjne i odszkodowawcze, celem rozstrzygnięcia sporów pomiędzy klientami a dystrybutorami ubezpieczeń. Propozycje Rzecznika skupiały się głównie na powyższej kwestii. W celu uniknięcia wprowadzania kolejnych procedur reklamacyjnych na rynku finansowym najwłaściwszym – w ocenie Rzecznika Finansowego – było wprowadzenie uzupełniających regulacji, które pozwoliłyby klientom dystrybutorów ubezpieczeń na skorzystanie z rozwiązań już przyjętych w ustawie o Rzeczniku Finansowym .

Przedstawiciele Rzecznika Finansowego brali udział w spotkaniach zespołu roboczego powołanego przez Przewodniczącego Rady Rozwoju Rynku Finansowego, którego celem jest podjęcie dyskusji odnośnie:

- przeglądu przepisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych;
- podjęcia działań legislacyjnych zmierzających do uregulowania niektórych aspektów działalności kancelarii odszkodowawczych (postulat Rzecznika Finansowego).

Dodatkowo przedstawiciele Rzecznika brali udział w spotkaniach zespołów zadaniowych Forum Zadośćuczynień zorganizowanego przez UKNF, mającego na celu wypracowanie rozwiązań legislacyjnych w zakresie ustalania wysokości kwot zadośćuczynienia z tytułu szkody niemajątkowej i ich wypłaty przez ZU. Założeniem było wypracowanie rozwiązań opierających się o dotychczasowe orzecznictwo w tym temacie.

Rzecznik aktywnie uczestnicząc w pracach analitycznych kierunkowo opowiedział się za wprowadzaniem tzw. miękkich rozwiązań, najlepiej w postaci stosownej rekomendacji KNF, o której mowa w art. 365 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, która byłaby przygotowana głównie w oparciu o wypracowaną przez Forum tzw. bazę wiedzy, uwzględniającą aktualne orzecznictwo sądów powszechnych. Wprowadzenie tabel jedynie w

odniesieniu do ubezpieczeń obowiązkowych, w ocenie Rzecznika nie byłoby właściwym rozwiązaniem.

#### 4. Wnioski do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej na celu rozstrzygnięcie rozbieżności występujących w orzecznictwie sądów

Rzecznik Finansowy pismem z dnia 9 grudnia 2016 r. zwrócił się do SN z wnioskiem o podjęcie uchwały mającej na celu udzielenie odpowiedzi na pytanie:

„Czy art. 50 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych ( Dz.U. z 2013 r., poz. 392 z późn. zm.) ma zastosowanie do szkód powstałych przy udziale psa wykorzystywanego przez rolnika użytkowo w gospodarstwie rolnym?”

Warunkiem istnienia odpowiedzialności gwarancyjnej ZU z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników jest istnienie związku powstałej szkody z posiadaniem przez rolnika gospodarstwa rolnego. Nagminną praktyką ZU jest jednak kwestionowanie istnienia tego związku w przypadku wyrządzenia szkody przez psa chowanego w gospodarstwie rolnym, pomimo iż jest on wykorzystywany przez rolnika użytkowo, np. do pilnowania inwentarza, czy też plonów. Stanowisko to ZU uzasadniają twierdząc, iż pies nie jest zwierzęciem gospodarskim w rozumieniu ustawy z dnia 29 czerwca 2007 r. o organizacji hodowli i rozrodzie zwierząt gospodarskich (Dz. U. z 2007 r. Nr. 133, poz. 921 z późn. zm.), jak również tym, iż pies ten nie jest elementem gospodarstwa rolnego. Zdaniem ZU pies jest zwierzęciem domowym, zatem szkody wyrządzone przez psa nie są związane z posiadaniem gospodarstwa, lecz z życiem prywatnym rolnika, co wyklucza odpowiedzialność gwarancyjną ZU. Kwerenda orzecznictwa wykazała istnienie w tym zakresie rozbieżności, co uzasadnia skierowanie przez Rzecznika do SN wniosku o podjęcie uchwały rozstrzygającej powyższe rozbieżności.

W związku z istniejącymi rozbieżnościami w orzecznictwie, jeszcze w 2015 r. Rzecznik Ubezpieczonych skierował do SN wnioski o podjęcie uchwały mającej na celu udzielenie odpowiedzi na pytanie „Czy odpowiedzialność ubezpieczyciela wynikająca z umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych z tytułu roszczenia o pokrycie kosztów leczenia prywatnego na podstawie art. 444 § 1 k.c. jest uzależniona od braku możliwości skorzystania przez poszkodowanego z leczenia lub rehabilitacji w ramach uspołecznionej służby zdrowia lub wydłużonego okresu



oczekiwania na takie leczenie lub rehabilitację, mającego ujemny wpływ na stan zdrowia poszkodowanego?”.

W dniu 19 maja 2016 r. SN podjął uchwałę o sygn. akt III CZP 63/15, zgodnie z którą świadczenie ubezpieczyciela w ramach umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. obejmuje także uzasadnione i celowe koszty leczenia oraz rehabilitacji poszkodowanego niefinansowane ze środków publicznych (art. 444 § 1 k.c.). Tym samym SN potwierdził prawidłowość stanowiska prezentowanego w tej kwestii przez Rzecznika. SN zwrócił uwagę, iż przepis art. 444 § 1 k.c. nie przesądza, w jakim systemie organizacyjnoprawnym może dojść do poddania się poszkodowanego czynnościom leczniczym lub rehabilitacyjnym. Sąd zauważył, iż w orzecznictwie SN i piśmiennictwie wskazuje się, że rygorystyczne preferowanie systemu ubezpieczeń społecznych, oferującego bezpłatne usługi medyczne, z wielu powodów jest trudne do zaakceptowania. Poszkodowany nie może być pozbawiony możliwości korzystania z leczenia lub rehabilitacji niezbędnych do poprawy stanu jego zdrowia nawet jeżeli realizowane świadczenia medyczne powodować mogą powstanie odpowiednich, zwiększonych kosztów. Należy pozostawić mu zatem możliwość wyboru systemu leczenia publicznego lub prywatnego, przynajmniej w takiej sytuacji, w której brak podstaw do przyjęcia istnienia pełnego wyboru alternatywnego z racji istotnego ograniczenia faktycznego dostępu do usługi medycznej oferowanej w ramach powszechnego systemu ubezpieczeń. Chodzi tu przede wszystkim o sytuacje typowe, tj. szerszy zakres prywatnych usług medycznych, niemożność skorzystania przez poszkodowanego ze świadczenia medycznego oferowanego przez publiczny system świadczeń z powodu odległego, niewskazanego medycznie czasu jego zrealizowania.

Ponadto, w okresie sprawozdawczym prowadzona była kwerenda orzecznictwa w zakresie zadośćuczynienia z art. 448 k.c. w przypadku osób poszkodowanych, pozostających w stanie wegetatywnym, co pozwoli na skierowanie przez Rzecznika kolejnego zapytania do SN.

## **V. Działania o charakterze ogólnym z zakresu rynku bankowo-kapitałowego**

### **1. Współpraca z innymi instytucjami :**

#### **1.1 Współpraca z Ministerstwem Finansów i Rozwoju**

1. Rzecznik zwrócił się do MF o podjęcie działań mających na celu korektę językową pkt. 2 Załącznika do Dyrektywy Parlamentu Europejskiego 2013/36/UE z dnia 26 czerwca 2013r. w sprawie warunków dopuszczenia instytucji kredytowych do działalności oraz nadzoru ostrożnościowego nad instytucjami kredytowymi i firmami inwestycyjnymi, zmieniającej dyrektywę 2002/87/WE i uchylającej dyrektywy 2006/48/WE oraz 2006/49/WE. oraz do Dyrektywy Parlamentu Europejskiego 2013/36/UE w kwestii obniżenia poziomu ochrony klientów niektórych instytucji finansowych;

2. Rzecznik powiadomił MFiR o nieprawidłowościach w wypowiedaniu przez niektóre banki umów rachunku bankowego osobom całkowicie ubezwłasnowolnionym;

3. Rzecznik przekazał do MFiR zawiadomienie o nieprawidłowościach w zakresie działalności podmiotów świadczących usługi pośrednictwa finansowego, które nie są podmiotami rynku finansowego w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym, jednakże jak się wydaje współpracują z bankami, towarzystwami ubezpieczeniowymi, instytucjami pożyczkowymi, a więc z podmiotami rynku finansowego;

4. Rzecznik zwrócił się do MFiR o rozważenie zmian przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny oraz przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego w zakresie obowiązującej zasady zaspakajania roszczeń (długu) wynikającej z art.451 § 1 k.c., wyjątku od zakazu stosowania anatocyzmu w przypadku pożyczek długoterminowych udzielanych przez instytucje kredytowe wynikających z art. 482 § 2 k.c., obowiązujących zasad w zakresie podziału sumy uzyskanej z egzekucji oraz kolejności wynikających z art.1025 § 1 pkt 1 k.p.c.;

5. Rzecznik zwrócił się do MFiR z prośbą o przedstawienie interpretacji pojęcia „leasing finansowy” na gruncie prawa polskiego. Wobec braku w polskim systemie prawnym legalnej definicji pojęcia leasingu finansowego i operacyjnego, jak również zróżnicowanym ujęciem

cech powyższych umów w przepisach prawa, możliwe są różne kierunki wykładni pojęcia leasingu finansowego tj. przez pryzmat przepisów prawa podatkowego, ustawy o rachunkowości i prawa cywilnego;

6. Rzecznik uczestniczył w pracach Rady Rozwoju Rynku Finansowego przy MFiR, oraz w pracach Konferencji uzgodnieniowej przy MF w sprawie projektu ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami;

7. Rzecznik zwrócił się do MFiR z prośbą o przedstawienie interpretacji przepisów ustawy o Rzeczniku Finansowym w zakresie udostępniania Rzecznikowi przez podmioty rynku finansowego informacji, które wymagają ochrony przed nieuprawnionym ujawnieniem, w szczególności np. stanowiących tajemnicę zawodową oraz tajemnicę przedsiębiorstwa.

## 1.2 Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. Rzecznik wspólnie z Prezesem UOKiK na podstawie powtarzających się skarg i innych sygnałów wpływających zarówno do Rzecznika, jak i Prezesa UOKiK, a także, aby rozwiązać wątpliwości konsumentów i innych uczestników rynku finansowego podjęli współpracę na płaszczyźnie edukacyjnej m. In. przedstawiając Stanowisko Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim. Rzecznik i Prezes UOKiK są zgodni, że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego kredytodawca powinien obniżyć i zwrócić wszystkie koszty takiego kredytu niezależnie od ich charakteru. Zwrot powinien być proporcjonalny, tzn. obejmować okres od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie;
2. Rzecznik złożył do Prezesa UOKiK zawiadomienie w zakresie działalności podmiotów świadczących usługi pośrednictwa finansowego, które nie są „podmiotami rynku finansowego” w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym, jednakże jak się wydaje – współpracują z bankami, towarzystwami ubezpieczeniowymi, instytucjami pożyczkowymi, a więc z „podmiotami rynku finansowego”;
3. Rzecznik poinformował Prezesa UOKiK o możliwym wystąpieniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w sprawie oferowania pożyczek przez Kreditech Polska Sp. z o.o., działającą pod nazwą Kredito24.pl. Z informacji posiadanych przez RF wynika, że

Spółka rozpowszechnia drogą mailową reklamy swoich produktów, które mogą budzić wątpliwości, co do ich rzetelności i uczciwości;

4. Rzecznik poinformował Prezesa UOKiK o możliwym wystąpieniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w sprawie praktyk windykacyjnych stosowanych przez eBANKNOT Polska Grupa Kapitałowa Sp. z o.o.;
5. Rzecznik powiadomił Prezesa UOKiK o możliwym wystąpieniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w sprawie nieprawidłowości w zakresie udzielania pożyczek przez ProfiCredit Polska S.A.;
6. Rzecznik powiadomił Prezesa UOKiK o możliwym wystąpieniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów posiadających kredyty hipoteczne w Banku BPH S.A. w związku z podziałem Banku BPH oraz sprzedażą części jego aktywów do Alior Bank S.A.;
7. Rzecznik powiadomił Prezesa UOKiK o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu systemu Centralnej Informacji o rachunkach;
8. Rzecznik zwrócił się do Prezesa UOKiK o zweryfikowanie stosowanych praktyk w zakresie reklam stosowanych przez Polską Grupę Finansową Invest Group Ewelina Nieckarz.

### 1.3 Współpraca z Komisją Nadzoru Finansowego:

1. Rzecznik zwrócił się do Przewodniczącego KNF o podjęcie działań wobec Alpha Advanced Innovation Ltd, a także zbadanie zasad funkcjonowania tego rodzaju podmiotów na rynku polskim pod kątem zapewnienia bezpieczeństwa klientom oraz obrotu na rynku usług świadczonych przez zagraniczne firmy inwestycyjne. RF zauważył szereg uchybień w działalności podmiotu, które można analizować pod kątem nieuczciwych praktyk rynkowych, a także przyjmując założenie, że ich wystąpienie stanowi okoliczność bezsporną – jako zachowania o charakterze przestępczym (działanie przedstawicieli),
2. Rzecznik powiadomił Przewodniczącego KNF o możliwych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu systemu Centralnej Informacji o rachunkach. RF otrzymuje sygnały od klientów banków i SKOK-ów, że otrzymywane informacje z Centralnej Informacji o rachunkach są niekompletne z uwagi na to, że nie wszystkie podmioty do tego obowiązane przekazują odpowiedzi. Brak przekazania przez podmioty rynku finansowego informacji do Centralnej Informacji jest naruszeniem przepisów art.92 ba-92 bd ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.

## 2. Inne działania o charakterze ogólnym:

- Na bazie obserwacji wpływu wniosków klientów, przesyłanych kopii umów kredytowych, korespondencji otrzymywanej drogą elektroniczną oraz sygnałów zgłaszanych podczas eksperckich dyżurów telefonicznych w sprawie „kredytów indeksowanych lub denominowanych w walutach obcych” RF przygotował i przekazał do publicznej wiadomości **Raport Rzecznika dotyczący analizy prawnej wybranych postanowień umownych stosowanych przez banki w umowach indeksowanych do waluty obcej lub denominowanych w walucie obcej zawieranych z konsumentami**. Rzecznik wyraża nadzieję, że Raport zawierający zapisy najczęściej budzące wątpliwości będzie istotnym wsparciem dla kredytobiorców, którzy zdecydują się na występowanie z powództwami przeciwko bankom, ale również dla pozostałych interesariuszy, w tym dla ustawodawcy opracowującego rozwiązania legislacyjne w zakresie problemu kredytów denominowanych i indeksowanych do walut obcych,
- Rzecznik zwrócił się do Prezesa Związków Banków Polskich o wydanie zaleceń, rekomendacji skierowanych do banków w zakresie wypowiedania przez niektóre banki umów rachunku bankowego osobom ubezwłasnowolnionym całkowicie,
- Rzecznik zwrócił się do Ministerstwa Sprawiedliwości o rozważenie zmian przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny oraz przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego w zakresie obowiązującej zasady zaspakajania roszczeń (długu) wynikającej z art.451 § 1 k.c., wyjątku od zakazu stosowania anatocyzmu w przypadku pożyczek długoterminowych udzielanych przez instytucje kredytowe wynikających z art. 482 § 2 k.c., obowiązujących zasad w zakresie podziału sumy uzyskanej z egzekucji oraz kolejności wynikających z art.1025 § 1 pkt 1 k.p.c.,
- Rzecznik przedstawił Prezesowi Narodowego Banku Polskiego swoje stanowisko odnośnie potencjalnych problemów, związanych z wypełnieniem przez krajowych dostawców usług płatniczych generalnego obowiązku zachowania zgodności z przepisami rozporządzeniami Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 260/2012 z dnia 14 marca 2012 r. (dalej „rozporządzenia SEPA”),

- Rzecznik zwrócił się do Komisji Finansów Publicznych Sejmu RP w sprawie niezwykle istotnego społecznego problemu wynikającego ze skarg klientów podmiotów rynku finansowego w zakresie problematyki zaspokajania roszczeń w postępowaniu przed – egzekucyjnym, jak również kolejności podziału sum uzyskiwanych z egzekucji,
- Rzecznik przekazał do Kancelarii Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej propozycję zmian przepisów regulujących problematykę mylnie wykonanych poleceń przelewów,

Ponadto Rzecznik aktywnie uczestniczył:

- w pracach Zespołu Analiz Systemowych, który został powołany w ramach Kancelarii Prezydenta RP, którego zadaniem jest przeprowadzenie pogłębionej analizy problemów społecznych i prawnych zgłaszanych przez obywateli,
- w prowadzeniu spotkania zorganizowanego przez Business Media Solutions pt. „Efektywny proces reklamacji –ogólnych & windykacyjnych” oraz w dniu 13 grudnia 2016r. pt. „Efektywny proces reklamacji w sektorze finansowym”,
- w konferencji pt. Aktualne problemy odpowiedzialności odszkodowawczej banków, organizowanej przez Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu M. Kopernika w Toruniu,
- w Konferencji pt. Długoterminowe oszczędzanie, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie,
- w spotkaniu z przedstawicielami Narodowego Banku Polskiego w celu przedyskutowania zagadnień związanych z mieszkaniowymi kredytami walutowymi,
- w spotkaniu z Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich w sprawie problemów osób, które zaciągnęły kredyty w walucie obcej,
- w VIII Kongresie Bancassurance, organizowanym przez Polską Izbę Ubezpieczeń we współpracy ze Związkiem Banków Polskich. Tematem wiodącym kongresu były wyzwania stojące przed środowiskiem ubezpieczeniowym i bankowym w świetle prokonsumenckich zmian zachodzących na rynku bancassurance,
- w Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej Uniwersytetu Wrocławskiego „Odwrócona hipoteka na rynku finansowym. Oczekiwania a rzeczywistość”. Wygłoszenie referatu pt. „Założenia i cele ustawy o odwróconym kredycie hipotecznym a jej zastosowania w praktyce”,
- w Kongresie Consumer Finance,

- w pracach Rady Arbitra Bankowego IV Kadencji przy Związku Banków Polskich,
- w pracach Sejmowej Komisji Finansów Publicznych i Senackiej Komisji Budżetu i Finansów Publicznych,

### 3. Opiniowanie aktów prawnych i udział w pracach legislacyjnych

Rzecznik brał czynny udział w opiniowaniu aktów prawnych oraz w pracach legislacyjnych, przedstawiając swoje uwagi oraz propozycję zmian, zmierzające do poprawy ochrony interesów klientów i tak :

- przekazał swoje uwagi do projektu rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie wzoru wniosku o udzielenie wsparcia kredytobiorcom znajdującym się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy,
- przekazał swoje uwagi MF do projektu ustawy o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw,
- zgłosił swoje uwagi do MF w sprawie projektu ustawy z dnia 25 maja 2016r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,
- przedstawił swoje uwagi Komisji Budżetu i Finansów Publicznych do projektu uchwały Senatu (druk senacki nr 218) wzywającej Komisję Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Prokuratora Generalnego do wyeliminowania z obrotu prawnego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej umów kredytowych indeksowanych w walucie obcej lub denominowanych w walucie obcej, zawierających w swojej treści niedozwolone klauzule umowne,
- przedstawił swoje uwagi Kancelarii Sejmu do projektu ustawy o zmianie ustawy prawo spółdzielcze,
- przekazał swoją opinię MF w sprawie zwiększenia poziomu ochrony konsumentów, którzy zaciągnęli (kredyty) pożyczki w sektorze bankowym lub spółdzielczych kasach oszczędnościowo kredytowych, polegające na ustawowym ograniczaniu maksymalnych kosztów pozaodsetkowych kredytu (pożyczki) innego niż kredyt konsumencki,

- zgłosił swoje uwagi Przewodniczącemu KNF w związku z prowadzonymi pracami dotyczącymi założeń do nowelizacji Rekomendacji S dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie,
- przedstawił swoje uwagi Komisji Finansów Publicznych (Sejm RP) do poselskiego projektu ustawy o restrukturyzacji kredytów denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż waluta polska oraz o wprowadzenie zakazu udzielania takich kredytów, projektu ustawy o zasadach zwrotu niektórych należności wynikających z umów kredytu i pożyczek oraz poselski projekt ustawy o szczególnych zasadach restrukturyzacji walutowych kredytów mieszkaniowych w związku ze zmianą kursu walut obcych do waluty polskiej.

#### 4. Analiza wzorców umownych w ramach ochrony zbiorowej klientów

Rzecznik dostrzegając niezwykle istotną społecznie kwestię i sytuację w jakiej znaleźli się kredytobiorcy, którzy zawarli z bankami umowy kredytów walutowych, czy też umowy kredytów indeksowanych do waluty obcej albo denominowanych w walucie obcej podjął się analizy wybranych aspektów prawnych poszczególnych umów kredytów walutowych skierowanych do Rzecznika w ramach zgłaszanych przez klientów banków skarg. Wynikiem przedmiotowej analizy umów kredytowych jest Raport Rzecznika Finansowego z czerwca 2016r. pt. Analiza prawna wybranych postanowień umownych stosowanych przez banki w umowach indeksowanych do waluty obcej lub denominowanych w walucie obcej zawieranych z konsumentami, w którym wskazane zostały wątpliwości natury prawnej, a odnoszące się do kredytów walutowych. Liczne przeanalizowane umowy kredytów walutowych zawierały postanowienia, które mogły zostać uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumentów, a zatem w konkretnych okolicznościach mogą zostać uznane za niedozwolone.

Rzecznik Finansowy pomimo braku kompetencji do podjęcia interwencji wobec podmiotów świadczących usługi pośrednictwa kredytowego, dokonał analizy umów pośrednictwa zawieranych przez konsumentów z tymi podmiotami, które jak się wydaje – współpracują z bankami, towarzystwami ubezpieczeniowymi, instytucjami pożyczkowymi, a więc z podmiotami rynku finansowego. Z przeanalizowanych przez Rzecznika umów pośrednictwa



można wywnioskować, że postanowienia wiążące konsumentów, zawarte w tych umowach mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne wskazane odpowiednio w art. 3853 pkt 16 i 17 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny, o czym Rzecznik zawiadomił Prezesa UOKiK wskazując, że istnieje duże prawdopodobieństwo naruszenia praw i interesów konsumentów.

## **VI. Formy bezpośredniej pomocy na rzecz klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego**

### **1. Rozpatrywanie wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych**

#### **1.1. Wpływ wniosków**

Do Rzecznika Finansowego 2016 r. wpłynęło 13 021 wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych.

Wniosków w zakresie ubezpieczeń na życie (dział I) odnotowano łącznie 4396 (33,7%). Natomiast wniosków z zakresu problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (dział II) w przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 8602 (66,1%) . Wnioski napływały zarówno bezpośrednio od wnioskodawców – 10 137 wniosków (77,9%), jak też za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów – 2884 wnioski (22,1%) .

#### **1.2. Tematyka wniosków**

Najliczniejsza grupa wniosków odnosiła się do problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 4952 wnioski (38,0%) (Tabela nr 3). Wśród nich najwięcej odnotowano na obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m. – 3799 wniosków (29,2%). Wnioskodawcy w zakresie tej grupy ubezpieczeń skarżyli się przede wszystkim na:

- całkowitą odmowę uznania roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie;
- odmowę uznania części roszczenia;
- opieszałe prowadzenie postępowań likwidacyjnych, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń;
- utrudnienia w udostępnianiu akt szkody;
- brak wyczerpujących uzasadnień dla przyjmowanych przez ZU stanowisk, zarówno gdy dotyczyły one odmowy uznania roszczenia, jak i wysokości ustalonego odszkodowania lub świadczenia.

W zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych zgłaszano również uwagi odnośnie sposobu likwidacji szkody, poprzez nieuprawnione kwalifikowanie jej jako szkody całkowitej. Wskazywano, iż ubezpieczyciele często zaniżają wartość pojazdu w stanie sprzed szkody, a zawyżają wartość wraku/pozostałości, nie udzielając jednocześnie pomocy w ich zbyciu za ustaloną przez ZU cenę. Zgłaszane problemy dotyczyły również m.in. uzyskania pełnej rekompensaty za najem pojazdu zastępczego, prawa osoby poszkodowanej do decydowania o wyborze części stosowanych do naprawy pojazdu, zasadności stosowania przez ubezpieczycieli amortyzacji części, problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, kosztów związanych z holowaniem i parkowaniem pojazdu, żądania przedstawienia faktur źródłowych stwierdzających rodzaj i źródło nabycia części zamiennych stosowanych przy naprawie pojazdu oraz obniżania przez ZU stawek za roboczogodziny.

W odniesieniu do szkód na osobie najczęściej pojawiały się zarzuty dotyczące ustalania na zbyt niskim poziomie świadczeń odszkodowawczych, dochodzonych w ramach obowiązkowego ubezpieczenia OC sprawcy szkody – w tym mieszczą się zarówno zarzuty dotyczące zaniżenia procentu uszczerbku na zdrowiu, zbyt niskiej kwoty zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, zaniżenia bądź odmowy wypłaty stosownego odszkodowania w przypadku znacznego pogorszenia sytuacji życiowej po śmierci osoby najbliższej oraz zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę przyznawanego najbliższym członkom rodziny. Poszkodowani i ich pełnomocnicy zgłaszali także wnioski dotyczące odmowy uznania w całości bądź w części przez ZU kosztów poniesionych w związku z leczeniem i rehabilitacją, świadczonych poza systemem NFZ.

Wysoką pozycję w zakresie liczebności wniosków w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajmowały wnioski odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 800 wniosków (6,1%). Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania, zapisów o.w.u. skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania (uzasadnioną brakiem dokumentów bądź oryginalnych kluczyków) oraz interpretacji przepisów ubezpieczeniowych. Sprawy z tego zakresu odnosiły się także do problemów związanych z likwidacją skutków zdarzenia metodą szkody całkowitej, które często wynikały z mało starannego i profesjonalnego określenia wartości pojazdu przy zawieraniu umowy ubezpieczenia i przy likwidacji szkody.

Kolejne miejsce w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajmowały wnioski dotyczące roszczeń regresowych – 137 wniosków (1,1%). Najliczniejsza grupa spraw dotyczyła sytuacji, w których kierujący pojazdem zbiegł z miejsca zdarzenia.

W badanym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 105 wniosków dotyczących działalności UFG (0,8%). Przyczyną 47 wniosków (0,4%) była odmowa uznania w całości lub w części zgłaszanych roszczeń odszkodowawczych. Natomiast 58 (0,4%) wniosków dotyczyło nakładania opłat tytułem niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. W takich sprawach osoba, na którą Fundusz nałożył opłatę za niespełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia, nie jest klientem podmiotu rynku finansowego, w związku z czym Rzecznik Finansowy nie jest uprawniony do podejmowania działań w tego typu sprawach, w tym także nie może wystąpić do UFG w celu jej zbadania.

Pozostałe wnioski w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 60 wniosków (0,5%), ubezpieczeń assistance – 36 wniosków (0,3%), ubezpieczeń szyb samochodowych oraz ubezpieczeń Zielonej Karty (po 6 wniosków) i ubezpieczeń kosztów naprawy pojazdu (3 wnioski).

W przedstawianym okresie drugie miejsce zajmowały sprawy dotyczące nieprawidłowości w dziale I – 4396 wniosków (33,7%).

Najliczniejsza grupa wniosków z omawianego zakresu dotyczyła ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 2528 wniosków (19,4%). Wysoka pozycja w grupie wniosków działu I dotyczyła ubezpieczeń na życie związanych z u.f.k. – 1053 wnioski (8,1%). Kolejne miejsce zajmowały wnioski dotyczące ubezpieczeń na życie – 755 wniosków (5,8%), wnioski odnoszące się do ubezpieczeń posagowych, zaopatrzenia dzieci – 25 wniosków (0,2%) oraz ubezpieczeń rentowych – 12 wniosków (0,1%).

Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem ZU w grupie ubezpieczeń na życie dotyczyły:

- a) odmowy uznania roszczenia przez ZU, z uzasadnieniem, iż:
  - zdarzenie ubezpieczeniowe nie mieści się w granicach ochrony gwarantowanej umową;
  - ubezpieczony zataił lub podał niepełne informacje o stanie zdrowia przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
- b) sporu odnośnie wysokości świadczenia – w tym mieściły się zarówno zarzuty dotyczące zaniżenia procentowego uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia;

- c) opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń;
- d) zbyt niskiej bądź całkowitej odmowy wypłaty, tzw. wartości wykupu polisy, proponowanej osobom wypowiadającym umowę w czasie jej trwania;
- e) w przypadku rezygnacji z umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. – wysokich opłat likwidacyjnych;
- f) w odniesieniu do ubezpieczeń grupowych – braku możliwości zapoznania się z o.w.u. w przypadku, gdy ubezpieczającym jest bank oraz brak oceny ryzyka przez ZU, tj. rezygnacja z wywiadu medycznego, co w przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego skutkowało odmową przyjęcia odpowiedzialności przez ZU.

Trzecie miejsce w przedstawianym okresie sprawozdawczym zajmowały sprawy odnoszące się do problematyki ubezpieczeń OC – 1213 wniosków (9,3%), w tym OC z tytułu prowadzonej działalności – 975 wniosków (7,5%), OC w życiu prywatnym – 122 wnioski (0,9%), OC z tytułu wykonywania zawodu – 86 wniosków (0,7%), OC przewoźnika – 29 wniosków (0,2%) oraz OC statków powietrznych i morskich – 1 wniosek. W tej grupie spraw najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły:

- odmowy wypłaty odszkodowania motywowanej przez ZU brakiem ochrony ubezpieczeniowej;
- ustalania przez ZU nieadekwatnej do rozmiaru szkody wysokości odszkodowania/świadczenia, co zdaniem wnioskodawców wynikało z braku staranności w określaniu zakresu szkody, a także w części przypadków – ze zbyt nisko ustalonej minimalnej sumy gwarancyjnej.

Kolejne miejsce w omawianym okresie zajmowały wnioski odnoszące się do ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych – 632 wnioski (4,9%), w tym ubezpieczenia mienia osób fizycznych – 546 wniosków (4,2%), ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw – 75 wniosków (0,6%) oraz assistance – 11 wniosków (0,1%).

Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły nieprawidłowości w działaniach ZU w odniesieniu do likwidacji szkód zalaniowych, kradzieżowych oraz ogniowych.

Przyczyną odmowy wypłaty odszkodowania przez ZU był w szczególności:

- brak ochrony ubezpieczeniowej będący konsekwencją jej zakresu wynikającego z zawartej umowy wobec zdarzenia stanowiącego podstawę roszczenia;

- ustalenie przez ZU nieadekwatnej do rozmiaru szkody wysokości odszkodowania, co zdaniem wnioskodawców wynikało z braku staranności w określaniu zakresu szkody, a także zbyt nisko ustalonej sumy ubezpieczenia.

W okresie sprawozdawczym wysoką pozycję w zakresie liczebności stanowiły wnioski odnoszące się do ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego i nowo zakupionego sprzętu – 584 wnioski (4,5%). Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły odmowy uznania roszczenia przez ZU z uwagi na brak wystąpienia okoliczności objętych ochroną ubezpieczeniową. W szczególności dotyczyło to sytuacji, w których zaistniałe zdarzenie nie spełniało definicji nieszczęśliwego wypadku zawartej w o.w.u.

W 2016 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęły 472 wnioski (3,6%) dotyczące ubezpieczeń NNW, w tym 89 wniosków (0,7%) dotyczyło ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej.

Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem ZU w tej grupie wniosków dotyczyły:

- odmowy przyznania świadczenia z powodu braku odpowiedzialności za zdarzenie – gdy zdaniem ZU nie mieści się ono w granicach zakreślonych w umowie;
- sporu odnośnie wysokości świadczenia – w tym mieszczą się zarówno zarzuty dotyczące zaniżenia procentu uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia.

W omawianym okresie odnotowano 278 wniosków (2,1%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Najliczniejsza grupa spraw odnosiła się do obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 119 wniosków (0,9%). Kolejne miejsca w grupie ubezpieczeń rolnych zajmowały wnioski dotyczące umów obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego – 87 wniosków (0,7%), ubezpieczenia upraw – 44 wnioski (0,3%), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 16 wniosków (0,1%), ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych – 7 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych – 3 wnioski.

Ponadto 2 wnioski dotyczyły działalności UFG, w tym odmowy uznania zgłaszanych roszczeń odszkodowawczych oraz nakładania opłat tytułem niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego.

Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem ZU w grupie wniosków z zakresu ubezpieczeń rolnych dotyczyły:

- sporu odnośnie wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia;

- oddalenia w całości roszczenia przez ZU;
- opieszałości w prowadzonym postępowaniu likwidacyjnym, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń.

Dodatkowo w odniesieniu do umów obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły m.in. nieprawidłowości w działaniach ZU w odniesieniu do likwidacji szkód huraganowych, ogniowych oraz zalaniowych. W tej grupie wniosków, pewna liczba spraw dotyczyła także pomniejszenia należnego odszkodowania o stopień amortyzacji budynku liczony przez ubezpieczycieli od dnia posadowienia budynku, nie zaś tak jak stanowi ustawa – o jego faktyczne zużycie, które powinno być liczone od dnia rozpoczęcia odpowiedzialności ZU do dnia powstania szkody.

W 2016 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęły 142 wnioski (1,1%) odnoszące się do problematyki ubezpieczeń turystycznych, w tym:

- ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 48 wniosków (0,4%);
- ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 47 wniosków (0,4%);
- ubezpieczenia bagażu – 22 wnioski (0,2%);
- ubezpieczenia turystyczne z opcją NNW – 15 wniosków (0,1%);
- assistance – 7 wniosków;
- ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu – 2 wnioski;
- ubezpieczenia kosztów leczenia dla cudzoziemców – 1 wniosek.

Podnoszone zarzuty pod adresem ZU w tej grupie wniosków dotyczyły w szczególności odmowy przyznania odszkodowania/świadczenia, motywowanej przez ZU brakiem ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy, sporu odnośnie wysokości odszkodowania/świadczenia, wynikającego przede wszystkim ze zbyt niskiej sumy ubezpieczenia, a także dotyczyły opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym.

Pozostałe grupy wniosków nie przekroczyły 1,0% ogółu spraw kierowanych do Rzecznika w 2016 r.

### 1.3. Zarzuty zawarte we wnioskach

W przedstawianym okresie zdecydowanie dominowały zarzuty zawarte w czterech grupach problemów:

- oddalenie roszczenia przez ZU – 5939 wniosków (45,6%);
- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 4028 wniosków (30,9%);
- sposób kształtowania taryf składek oraz zawartych w nich systemów zniżek i zwyżek (bonus/malus) zarówno w ubezpieczeniach obowiązkowych, jak i dobrowolnych; rozliczenia tytułem zwrotu niewykorzystanych części składek; wezwania przez ZU do zapłaty składek powstałych na skutek ponownej kalkulacji; występowanie tzw. podwójnego ubezpieczenia w odniesieniu do obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. oraz dodatkowo w ubezpieczeniach na życie z u.f.k. w przypadku rezygnacji z umowy ubezpieczenia – wysokie opłaty likwidacyjne – 1186 wniosków (9,1%);
- opieszałość w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń – 552 wnioski (4,2%).

### 1.4. Tryb rozpatrywania wniosków i wynik interwencji

W zdecydowanej większości wniosków – 10 658 (81,8%), Rzecznik Finansowy podjął interwencję. Podjęcie interwencji w danej sprawie miało miejsce wówczas, gdy z posiadanego materiału wynikało, iż mogło dojść do naruszenia praw lub interesów osób, które Rzecznik reprezentuje. Podmiot rynku finansowego odnosząc się do interwencji Rzecznika uznawał jej zasadność bądź też podtrzymywał dotychczas zajęte stanowisko, uzupełniając je zazwyczaj dodatkowymi wyjaśnieniami. Następnie eksperci Rzecznika Finansowego poddawali sprawę powtórnej ocenie, od której zależały dalsze kroki w sprawie. W przypadku uznania potrzeby ponownej interwencji, kontynuowano ją. Zakres i częstotliwość wymiany stanowisk i argumentów oraz, co za tym idzie, czas załatwiania wniosków, różnił się więc w konkretnych przypadkach. W wyjątkowych sytuacjach Rzecznik podejmował interwencję wnosząc o uwzględnienie i zastosowanie trybu wyjątkowego (tzw. kulancji ubezpieczeniowej), mimo istnienia negatywnych przesłanek dla wnioskodawcy.



Rzecznik Finansowy uznawał sprawę za zakończoną, gdy:

- podmiot rynku finansowego ostatecznie podtrzymał dotychczasowe stanowisko;
- podmiot rynku finansowego uznał zasadność interwencji i zmienił swoje stanowisko w całości lub w części;
- wnioskodawca wystąpił na drogę sądową;
- w świetle kolejnych wyjaśnień i po analizie wniosku uznał, że nie nastąpiło naruszenie praw lub interesów osób, które reprezentuje.

W każdym przypadku wnioskodawca otrzymywał wyjaśnienie stanu prawnego, na podstawie którego Rzecznik Finansowy dokonał analizy zasadności złożonego wniosku. W sprawach, w których spór dotyczył oceny stanu faktycznego, a podmiot rynku finansowego podtrzymał swoje stanowisko, natomiast Rzecznik uważał, iż jest ono niezasadne, wskazywano na możliwość zasięgnięcia opinii niezależnego rzeczoznawcy w szkodach majątkowych, a w szkodach osobowych opinii medycznej, jeszcze przed skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego. Rzecznik Finansowy informował także, iż opinia taka może być wykorzystana w sporze sądowym, ale będzie mieć wtedy wyłącznie charakter tzw. dokumentu prywatnego, co oznacza, że sąd może, ale nie musi brać pod uwagę zawartych w niej wniosków i np. może zasięgnąć w toku procesu opinii biegłego, wpisanego na listę biegłych sądowych. W przypadku nieuwzględnienia wniosku, wnioskodawca był informowany o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej oraz możliwości rozstrzygnięcia sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym. Dodatkowo, w uzasadnionych sprawach, w szczególności, gdy spór dotyczył oceny stanu prawnego, Rzecznik informował wnioskodawcę, iż w przypadku wytoczenia powództwa cywilnego przeciwko podmiotowi rynku finansowego może udzielić dalszej pomocy poprzez przedstawienie sądowi oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd. Rzecznik Finansowy nie podjął interwencji w 2314 przypadkach (17,8%). Główną przyczyną niepodjęcia interwencji były ustalenia, iż sprawy te pozostawały poza ustawowym zakresem kompetencji Rzecznika – łącznie 1741 wniosków (13,3%). Z analizy wniosków wynikało, iż klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego – 1385 wniosków (10,6%) lub wnioskodawca nie był klientem podmiotu rynku finansowego – 356 wniosków (2,7%). W okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy nie podejmował także interwencji we wnioskach, które były kierowane do Rzecznika, jako drugiego bądź kolejnego adresata, jedynie „do wiadomości” – 139 wniosków

(1,1%). Ich autorzy wyraźnie zaznaczali, iż chodzi im jedynie o zapoznanie Rzecznika z daną sprawą. Nie podejmowano także interwencji w sprawach, w których autorzy wystąpień zwracali się do Rzecznika Finansowego o udzielenie określonych wyjaśnień oraz w sprawach, w których analiza posiadanych dokumentów nie wskazywała na stwierdzenie naruszenia praw bądź interesów osób, które Rzecznik reprezentuje – 321 wniosków (2,5%). Do tej grupy spraw zaliczone zostały przypadki, w których toczą się postępowania przed sądem, zapadły już wyroki sądowe bądź nastąpiło przedawnienie roszczeń.

W wyniku interwencji Rzecznika Finansowego łącznie w odniesieniu do 1720 wniosków (18,2%) nastąpiła zmiana stanowiska na korzyść wnioskodawcy, w tym w drodze wyjątku wobec 54 spraw (0,6%).

## 1.5. Liczba wniosków w podziale na poszczególne podmioty rynku finansowego

W załączniku do sprawozdania zawarte są informacje o liczbie wniosków kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2016 r. w podziale na poszczególne podmioty rynku ubezpieczeń. Informacje te uzupełniono danymi o udziale w rynku każdego z wymienionych podmiotów, W 2016 r. do Rzecznika wpłynęło łącznie 4396 (33,7%) wniosków odnoszących się do nieprawidłowości w dziale I, w tym na funkcjonowanie określonych podmiotów rynku finansowego działu I z siedzibą w Polsce odnotowano 4305 wniosków. W odniesieniu do 60 spraw poruszono kwestie związane z działalnością Oddziałów zagranicznych ZU w Polsce, a w 27 przypadkach sprawy odnosiły się do funkcjonowania zagranicznych podmiotów. W 4 wnioskach brak było wskazania nazwy ZU na życie, którego dotyczyła sprawa. W omawianym okresie odnotowano łącznie 8602 (66,1%) wnioski dotyczące nieprawidłowości w dziale II. Na działalność poszczególnych ZU działu II z siedzibą w Polsce wpłynęły 7893 wnioski. Na funkcjonowanie Oddziałów zagranicznych ZU w Polsce odnotowano 374 wnioski (4,348% ogółu spraw działu II), 152 sprawy dotyczyły działalności zagranicznych ZU, w 30 przypadkach wnioski odnosiły się do funkcjonowania podmiotów ustanowionych przez zagraniczne ZU jako reprezentantów ds. roszczeń na terenie Polski niebędących ZU, 108 wniosków dotyczyło działalności UFG, 3 sprawy dotyczyły działalności PBUK. W odniesieniu do 42 wniosków skarżący nie określili nazwy ZU działu II będącego podmiotem wniosku.

Zgodnie z art. 33 ww. ustawy o Rzeczniku Finansowym, Rzecznik wystąpił do podmiotów rynku finansowego z wnioskiem o udostępnianie informacji dotyczących liczby reklamacji oraz liczby

wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z ich wolą, z uwzględnieniem:

- 1) liczby reklamacji;
- 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
- 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.

Materiał statystyczny dotyczący liczby reklamacji w podziale na poszczególne podmioty rynku finansowego stanowi przedmiot analizy Rzecznika Finansowego. Informacje i spostrzeżenia wypływające z rozpatrywania wniosków o interwencję w sprawie nie uwzględnienia reklamacji stanowią jeden z kluczowych elementów formułowania wniosków ogólnej natury.

## 1.6. Eksperckie dyżury telefoniczne z zakresu ubezpieczeń gospodarczych

W 2016 r. w zakresie ubezpieczeń gospodarczych udzielono 14596 porad telefonicznych. W zakresie ubezpieczeń na życie (dział I) odnotowano łącznie 2231 porad (15,3%) . Najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły odmowy wypłaty świadczenia z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia na życie, prośby o udzielenie wskazówek co do dalszego prowadzenia sprawy, interpretacji przepisów ubezpieczeniowych, bądź sporu co do wysokości przyznanego świadczenia wynikającego często z zaniżania przez ubezpieczycieli procentowego uszczerbku na zdrowiu. Znaczna grupa porad dotyczyła ubezpieczeń na życie z u.f.k., a w szczególności sytuacji, gdy dochodzi do rozwiązania umowy przed terminem w niej przewidzianym, co powoduje z reguły utratę znacznej części wpłaconych środków w postaci wysokiej – mającej charakter kary finansowej – opłaty likwidacyjnej.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 11978 porad (82,1%) z zakresu problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych.

Najliczniejsza grupa rozmów odnoszących się do ubezpieczeń działu II, bo aż 8216 (56,3%) dotyczyła problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych, tj. obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m., ubezpieczeń autocasco, ubezpieczeń assistance, ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów oraz Zielonej Karty. W tej grupie porad dominowały rozmowy dotyczące zagadnień związanych z obowiązkowym ubezpieczeniem OC p.p.m. (6943 udzielonych porad – 47,6%).

W zakresie ubezpieczenia OC p.p.m. rozmówcy najczęściej zgłaszali uwagi i zapytania o sposób likwidacji następstw zdarzenia metodą szkody całkowitej. Wskazywali, że często

ubezpieczyciele w sposób nieuprawniony kwalifikują szkodę jako całkowitą poprzez zaniżanie wartości pojazdu w stanie sprzed szkody, a zawiżanie wartości wraku/pozostałości, nie udzielając jednocześnie pomocy w ich zbyciu za ustaloną cenę. Pozostałe porady dotyczyły uzyskania odszkodowania za wynajem pojazdu zastępczego, zasadności stosowania przez ubezpieczycieli pomniejszania odszkodowania o procent amortyzacji części użytych do naprawy, prawa osoby poszkodowanej do decydowania o wyborze części stosowanych do naprawy pojazdu, problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, kwestii związanych z podatkiem VAT, żądania przedstawienia faktur źródłowych stwierdzających rodzaj i źródło nabycia części zamiennych stosowanych przy naprawie pojazdu, obniżania przez ZU stawek za roboczogodziny oraz kosztów związanych z holowaniem i parkowaniem pojazdu. Ponadto znaczna część porad dotyczyła wezwania przez ZU do zapłaty składki w wyniku jej ponownej rekalkulacji. Rozmówcy wskazywali również na problemy z uzyskaniem od ZU zwrotu niewykorzystanej części składki. Pomimo nowelizacji przepisów, część rozmów odnosiła się także do występowania tzw. podwójnego ubezpieczenia OC p.p.m., do którego dochodziło w związku z nabyciem pojazdu od innego posiadacza lub w przypadku zmiany dotychczasowego ubezpieczyciela, bez skutecznego wypowiedzenia uprzedniej umowy.

W grupie porad z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych drugie miejsce zajęły rozmowy dotyczące ubezpieczeń autocasco – 1132 (7,8%). Najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania, interpretacji przepisów ubezpieczeniowych oraz zapisów o.w.u. skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania. Porady z tego zakresu odnosiły się także do problemów związanych z likwidacją szkód, które często wynikały z mało starannego i profesjonalnego określenia autentyczności dokumentów pochodzenia pojazdu i kluczyków danego pojazdu oraz jego wartości przy zawieraniu umowy.

W badanym okresie sprawozdawczym kolejne miejsce pod względem liczby udzielonych porad zajęły ubezpieczenia mienia. Rozmów z tego zakresu odnotowano 1304 (8,9%). Część z nich odnosiła się do nieprawidłowości w działalności ZU w związku z likwidacją szkód kradzieżowych, szkód spowodowanych silnym wiatrem oraz intensywnymi opadami deszczu, a także szkód powstałych w okresie zimowym. W rozmowach z tego zakresu poruszane były kwestie zbyt rygorystycznych ograniczeń odpowiedzialności ZU wynikających z treści o.w.u. skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania, wypłatą odszkodowania

nieadekwatnego do rozmiaru poniesionej szkody, interpretacji przepisów ubezpieczeniowych, prośby o ukierunkowanie w działaniu, a także opieszałego prowadzenia postępowania likwidacyjnego.

Kolejne miejsce pod względem liczby udzielonych porad (1118 – 7,7%) zajmowała tematyka ubezpieczeń OC (poza OC p.p.m., OC rolników i OC w turystyce). Rozmowy te dotyczyły m.in. odmowy wypłaty odszkodowania z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zawartej umowy, prośby o wskazanie podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody, a także zakresu przysługujących świadczeń. Rozmówcy wskazywali również na brak należytego określenia przez ubezpieczyciela zakresu i kosztów naprawienia szkody oraz nieterminowej jej likwidacji.

Porad dotyczących ubezpieczeń NNW udzielono łącznie 455 (3,1%), w tym z zakresu ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej 61 (0,4%). W rozmowach poruszane były kwestie związane m.in. z odmową wypłaty świadczenia z uwagi na ograniczony zakres ochrony wynikający z zawartej umowy, interpretacją przepisów ubezpieczeniowych, a także przyznaniem zaniżonego świadczenia z uwagi na niską sumę ubezpieczenia lub dotyczyły prośby o ukierunkowanie w działaniu.

Pozostałe grupy porad nie przekroczyły 2,0% ogółu rozmów przeprowadzonych w 2016 r. podczas eksperckich dyżurów telefonicznych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych (szczegółowe dane zawiera Tabela nr 26).

W omawianym okresie sprawozdawczym w prowadzonych rozmowach zdecydowanie dominowały zarzuty zawarte w sześciu grupach problemów:

1. sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania – 2755 rozmów (18,9%);
2. oddalenia roszczenia zgłaszanego z tytułu umowy ubezpieczenia – 2754 rozmowy (18,9%);
3. prośby o ukierunkowanie w działaniu np. odnośnie sposobu postępowania w przypadku powstania szkody, katalogu przysługujących roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia, czy prowadzonego postępowania reklamacyjnego – 2375 rozmów (16,3%);
4. interpretacji przepisów ubezpieczeniowych – 1756 rozmów (12,0%);
5. opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym – 989 rozmów (6,8%);

6. sposobu naliczania, wysokości, zwrotu, wezwania do zapłaty składki, w tym przedawnionej – 787 rozmów (5,4%).

W badanym okresie sprawozdawczym dyżurujący eksperci wskazywali na pojawiającą się wielowątkowość problemów sygnalizowanych przez rozmówców wynikających z realizacji zakresu umowy ubezpieczenia.

W załączniku do sprawozdania zawarto informacje o liczbie udzielonych porad dotyczących poszczególnych podmiotów rynku finansowego. W załączniku przedstawiono w układzie tabelarycznym informacje o poszczególnych podmiotach funkcjonujących na polskim rynku finansowym prowadzących działalność w zakresie ubezpieczeń na życie – dział I oraz w zakresie pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych – dział II. W 2016 r. 31 porad odnosiło się do funkcjonowania podmiotów zagranicznych ZU działu I, 7 rozmów dotyczyło oddziałów zagranicznych ZU w Polsce. W 407 rozmowach (3,398% ogółu porad działu II) poruszano kwestie związane z działalnością oddziałów zagranicznych ZU w Polsce, w 182 rozmowach wskazano jako podmiot zagraniczny ZU, a 59 porad odnosiło się do funkcjonowania podmiotów ustanowionych przez zagraniczne ZU jako reprezentanta ds. roszczeń na terenie Polski niebędących ZU. W odniesieniu do 216 udzielonych porad poruszano kwestie związane z działalnością UFG, natomiast 19 rozmów odnosiło się do funkcjonowania PBUK. Ponadto w 1823 rozmowach nie określono nazwy ZU działu II .

W 2016 r. 387 rozmów pozostawało poza zakresem kompetencyjnym Rzecznika Finansowego.

## 2. Rozpatrywanie wniosków z zakresu zabezpieczenia emerytalnego

### 2.1. Wpływ wniosków

W 2016 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło ogółem 60 pisemnych wystąpień z zakresu zabezpieczenia emerytalnego.

W przedstawionym okresie sprawozdawczym najliczniejsza grupa spraw, które wpłynęły do Rzecznika, dotyczyła działalności ZUS, łącznie 37 spraw (61,7%).

Kolejna grupa wniosków odnosiła się do funkcjonowania Otwartych Funduszy Emerytalnych – 15 wniosków (25,0%). Zdecydowana większość wystąpień dotyczyła zastrzeżeń co do

podziału środków po śmierci członka OFE. Pozostała grupa wniosków odnosiła się do spraw związanych z gromadzeniem oszczędności na rachunkach IKE, IKZE i w ramach PPE.

## 2.2. Tematyka wniosków

Największa grupa wniosków dotyczących tematyki OFE odnosiła się do treści obowiązujących przepisów w zakresie dziedziczenia środków zgromadzonych na rachunku OFE i procedur ich wypłaty w przypadku śmierci członka funduszu. Pozostałe wnioski dotyczyły problemu związanego z przekazywaniem rocznych informacji o środkach zgromadzonych na rachunku w OFE na nieprawidłowy adres czy też żądania zwrotu nadpłaconych składek.

W wystąpieniach związanych z prowadzeniem rachunku IKE wnioskodawcy prosili o interpretację w kwestii wypłaty, wypłaty transferowej, a także zwrotu środków zgromadzonych na tym rachunku.

C W wystąpieniach związanych z prowadzeniem rachunku IKZE podnoszono problem wypowiedzenia umowy przez podmiot rynku finansowego ze względu na zaległości w płatności składki, a także problem zwarcia umowy pod wpływem błędu.

Wniosek w sprawie PPE dotyczył możliwości objęcia programem wszystkich nowych pracowników przejmowanego przez przedsiębiorcę zakładu pracy.

## 2.3. Podział wniosków ze względu na podmiot, wobec którego został wniesiony

Załącznik do sprawozdania Rzecznika zawiera informacje o liczbie wniosków wpływających na poszczególne OFE. Informacje te uzupełniono danymi o liczbie członków każdego z wymienionych podmiotów. Realizując ustawowy obowiązek przekazywania przez podmioty rynku finansowego sprawozdań dotyczących rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą klientów z uwzględnieniem liczby reklamacji, uznanych i nieuznanych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji oraz informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym zgodnie z art. 33 ustawy o Rzeczniku Finansowym, do Rzecznika wpłynęły dane wszystkich funkcjonujących na rynku 12 PTE oraz informacje dotyczące

działalności 2 Pracowniczych Towarzystw Emerytalnych i 4 Dobrowolnych Towarzystw Emerytalnych. Zestawienie przekazanych danych zawarte jest w załączniku do sprawozdania. Analizując sprawy w ujęciu podmiotowym do Rzecznika wpłynęło w sumie 15 wystąpień na działalność OFE (5 wniosków na działalność Nationale -Nederlanden OFE, 3 wnioski na Aviva OFE Aviva BZ WBK, 2 wnioski na OFE PZU „Złota Jesień” i po jednym wniosku na AEGON OFE, AXA OFE, GENERALI OFE, NORDEA OFE i OFE Pocztylion), 4 wystąpienia związane z prowadzeniem IKE, 2 w związku z prowadzeniem IKZE oraz jeden dotyczący prowadzenia PPE.

#### 2.4. Sposób załatwienia spraw i wynik interwencji

W omawianym okresie sprawozdawczym spośród 60 wystąpień, jakie wpłynęły do Rzecznika, czynności interwencyjne podjęto w 5 sprawach (8,3%). Jedna sprawa zakończyła się pozytywnie, dwie odmownie a w pozostałych prowadzone są czynności wyjaśniające. W pozostałych 55 sprawach (91,7%), Rzecznik nie podjął interwencji. Niepodjęcie czynności spowodowane było w głównej mierze brakiem właściwości Rzecznika Finansowego, wcześniejszym rozpatrywaniem sprawy przez sądy ubezpieczeń społecznych, wskazaniem skarżącemu innego podmiotu właściwego do rozpatrzenia danej sprawy, brakiem stosownego wniosku ze strony osoby kierującej wystąpieniem, w którym zawarta była jedynie prośba o wyjaśnienie przepisów prawnych dotyczących działalności danego podmiotu. Interwencje nie były również podejmowane w sprawach kierowanych do Rzecznika jako do kolejnego adresata („do wiadomości”), gdyż ich nadawcy wyraźnie zaznaczali, że chodzi im jedynie o zapoznanie Urzędu z daną sprawą, a także ze względu na brak informacji o złożeniu reklamacji do podmiotu rynku finansowego.

#### 2.5. Eksperckie dyżury telefoniczne z zakresu zabezpieczenia emerytalnego

W ramach telefonicznego poradnictwa z zakresu zabezpieczenia emerytalnego, w 2016 r. Rzecznik udzielił 199 porad. Należy podkreślić z zadowoleniem, iż dominowały kwestie informacyjne, a zatem w przeważającej mierze nie były to skargi na postępowanie OFE lub instytucji finansowych prowadzących IKE, IKZE lub PPE.



Udzielono 137 porad związanych z członkostwem w OFE, 35 porad związanych z IKE i IKZE oraz 17 w związku z prowadzeniem PPE. Pozostałe związane były z ubezpieczeniami społecznymi w ZUS i KRUS (załącznik). Jak w poprzednich latach, dominowały kwestie związane z dziedziczeniem zgromadzonych środków po śmierci członka OFE (85 rozmów). Z tym problemem łączyły się pytania o wpływ podziału i wypłaty środków na uzyskane prawo do renty rodzinnej (4 rozmowy). Duże zainteresowanie budził także podział zgromadzonych środków w związku z rozwodem (30 rozmów). Dużą grupę rozmów stanowiły wątki związane z transferem środków z PPE do IKE (17 rozmów) oraz zwrotu z IKE po transferze środków z PPE (16 rozmów), ponadto pytano o tzw. opłaty likwidacyjne przy zwrocie środków z IKE (7 rozmów).

### 3. Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną

W okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy konsekwentnie wypełniał swe funkcje informacyjno-edukacyjne poprzez udzielanie porad oraz informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej. Poza wyjaśnieniem udzielonym na tle przedstawionego zagadnienia, praktykowano również wskazywanie ewentualnych możliwości dalszego postępowania ze wskazaniem podstaw prawnych, poglądów doktryny oraz linii orzecznictwa sądowego w analogicznych sprawach, mogących pomóc internaucie w ostatecznym rozwiązaniu jego problemu. W przypadku pytań, dla których było to wskazane, przedstawione wyjaśnienia zawierały również odesłania do dodatkowych opracowań oraz wzorów pism zamieszczonych na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.

Nierzadko zgłaszany problem miał tak skomplikowany stan faktyczny i prawny, że ekspert nie był w stanie udzielić jednoznacznej odpowiedzi. W takich przypadkach zgłaszający problem proszony był o dostarczenie do Rzecznika Finansowego dokładnego opisu sprawy w postaci wniosku o podjęcie interwencji wraz z niezbędną dokumentacją.

Podobnie jak w poprzednich latach najczęstszymi problemami, z którymi spotkał się Rzecznik w zapytaniach przekazywanych w formie elektronicznej, były kwestie związane z ubezpieczeniami komunikacyjnymi. W dalszym ciągu, mimo szeroko zakrojonej akcji informacyjnej mającej na celu przybliżenie podstawowych problemów związanych z ubezpieczeniami obowiązkowymi najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące:

- terminów na likwidację szkody oraz na udzielenie odpowiedzi na reklamację;
- zakresu roszczeń odszkodowawczych ze szkód majątkowych i osobowych;
- sposobu postępowania w przypadku likwidacji szkody przez ubezpieczyciela;
- tzw. szkody całkowitej, amortyzacji części, zasadności zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego, utraconej wartości handlowej itp..

Wśród pytań dotyczących ubezpieczeń komunikacyjnych zdecydowana większość dotyczy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m.

Drugą co do liczby pytań grupę stanowią pytania dotyczące umów ubezpieczenia na życie. W tej grupie zauważyć należy przede wszystkim znaczną liczbę pytań odnośnie umów ubezpieczenia na życie z u.f.k.

Kolejną liczbowo kategorię pytań stanowią te dotyczące umów ubezpieczenia mienia ruchomego. Są to m.in. pytania dotyczące ubezpieczeń sprzętu elektronicznego (komputerów, tabletów, smartfonów) oferowanych przede wszystkim w sieciach handlowych przy zakupie tego typu urządzenia oraz przez operatorów telefonii komórkowej (w szczególności tzw. ubezpieczenia wyświetlacza).

Nieco mniej pytań dotyczy umów ubezpieczenia OC innych niż obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m. W tej grupie należy wyróżnić częste pytania w zakresie odpowiedzialności cywilnej zarządcy drogi i OC przedsiębiorcy.

Wśród pytań dotyczących umów ubezpieczenia NNW wyraźnie wyodrębniają się pytania z zakresu grupowych umów ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej.

Zwraca również uwagę fakt, że w okresie sprawozdawczym wzrósł poziom skomplikowania zagadnień prawnych będących przedmiotem zapytań. Wynika to zapewne z faktu, że dla konsumentów dla zrozumienia niektórych prostszych zagadnień wystarczająca jest informacja, którą można uzyskać samodzielnie np. ze strony internetowej Rzecznika Finansowego. Przedstawiona powyżej forma działalności Rzecznika, poza ułatwieniem w dostępie konsumentów do informacji, wpływa również na podejmowanie działań na innych płaszczyznach. Należy bowiem podkreślić, że na podstawie obserwacji i analizy wpływających zapytań drogą elektroniczną, następuje m.in. aktualizacja i uzupełnienie treści zamieszczanych na portalu internetowym Urzędu, w zakresie najczęściej sygnalizowanych przez konsumentów problemów, a także sygnały te wykorzystywane są w podejmowanych działaniach o charakterze ogólnym.

W okresie sprawozdawczym udzielono odpowiedzi na 3360 zapytań mailowych. Zdecydowana większość, bo aż 2980 (ok 89%) pytań dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń gospodarczych, 37 (1,1%) wystąpień odnosiło się do zabezpieczenia emerytalnego oraz 343 (ok 10%) nie zawierało wystarczających danych do udzielenia odpowiedzi lub dotyczyły spraw będących poza zakresem kompetencji Rzecznika Finansowego. Statystykę zapytań e-mailowych przedstawiono w załączniku do sprawozdania .

#### 4. Wnioski o przedstawienie sądowi oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych

Rzecznik Finansowy ma możliwość przedstawienia istotnego dla sprawy poglądu w oparciu o art. 28 ustawy o Rzeczniku Finansowym w związku z art. 63 k.p.c., co stanowi w części spraw naturalną kontynuację postępowania interwencyjnego z tym, że na płaszczyźnie procesowej. Pogląd stanowi zredagowane w odpowiedniej procesowej formie stanowisko Rzecznika odnoszące się do stanu faktycznego w danej sprawie, a następnie zawierające ocenę merytoryczną (prawno-ubezpieczeniową) występującego na jego tle sporu. Należy podkreślić, iż Rzecznik który nie uczestniczy w sprawie, może przedstawić sądowi istotny dla sprawy pogląd wyrażony w oświadczeniu, jednak wydanie takiej opinii jest uprawnieniem, a zatem ma charakter fakultatywny. W 2016 r. Rzecznik Finansowy otrzymał 300 wniosków o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu . W odniesieniu do 41 spraw (13,7%) wniosek wpłynął bezpośrednio od powodów, a w 175 przypadkach (58,3%) został przekazany za pośrednictwem pełnomocnika powoda. W 84 sprawach (28,0%) o przedstawienie poglądu zwrócił się do Rzecznika bezpośrednio sąd rozpatrujący daną sprawę .

Otrzymane wnioski o przedstawienie sądowi poglądu w 74 sprawach (24,7%) były kontynuacją prowadzonych postępowań interwencyjnych.

W 2016 r. otrzymane przez Rzecznika Finansowego wnioski o przedstawienie poglądu dotyczyły w 249 przypadkach (83,0%) ubezpieczeń na życie. Wśród nich najwięcej wniosków dotyczyło umów ubezpieczeń na życie z u.f.k. – 232 wniosków (77,3%). w załączniku.

W zakresie ubezpieczeń na życie otrzymane wnioski dotyczyły m.in. bardzo wysokich kosztów w związku z rezygnacją z umowy ubezpieczenia, tj. opłat likwidacyjnych, opłat od wykupu oraz nieważności zawartej umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. i związanej z tym nieuczciwej

praktyki rynkowej, a także wyłączenia odpowiedzialności za wypadki ubezpieczeniowe, które zaszyły na skutek okoliczności sprzed zawarcia umowy ubezpieczenia.

W omawianym okresie sprawozdawczym 51 spraw (17,0%) odnosiło się do pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych. Wśród nich najwięcej wniosków o pogląd dotyczyło obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. – 27 wniosków (9,0%). W zakresie ubezpieczeń majątkowych otrzymane wnioski dotyczyły m.in. kwestionowania przez ZU możliwości wyboru przez poszkodowanego części stosowanych do naprawy pojazdu (części oryginalne a części alternatywne – zamienniki), refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego, obniżania przez ZU stawek za roboczogodziny oraz roszczeń wnoszonych z tytułu likwidacji szkody kradzieżowej.

W otrzymanych wnioskach o przedstawienie sądowi oświadczenia Rzecznika Finansowego zawierającego istotny dla sprawy pogląd zawarte były najczęściej zarzuty dotyczące :

- opłat pobranych za rezygnację z umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. – 230 wniosków (76,7%);
- oddalenia w całości zgłoszonego roszczenia – 29 wniosków (9,7%);
- sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 27 wniosków (9,0%).

W odniesieniu do 244 wniosków (81,3%) Rzecznik Finansowy działając na podstawie art. 63 k.p.c. przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę istotny pogląd wyrażony w oświadczeniu (Tabela nr 38). W tej grupie spraw Rzecznik na wniosek pełnomocnika przedstawił 2 oświadczenia do SN zawierające pogląd istotny dla sprawy przy ubezpieczeniu budynków rolnych dotyczące zasiłku celowego i zużycia technicznego oraz na wniosek pełnomocnika, w 2 sprawach przedstawił ogólne stanowisko dotyczące umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. i art. 448 k.c. Rzecznik przedstawił także oświadczenia zawierające pogląd istotny dla sprawy w związku z wnioskami otrzymanymi od pełnomocnika grupy dochodzącej roszczeń jednym pozwem na zasadach współuczestnictwa formalnego.

W przypadku 56 wniosków (18,7%) Rzecznik Finansowy nie przedstawił oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd. W części spraw odmówiono przedstawienia poglądu z uwagi na fakt, iż pogląd mógłby okazać się dla powoda niekorzystny. W niektórych sprawach wystąpiono o przesłanie dodatkowych dokumentów lub informacji, bez których Rzecznik nie może rozpatrzyć wniosku o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu.

W 2016 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 249 wniosków (83,0%) o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu w związku z toczącym się postępowaniem sądowym w odniesieniu do działalności ZU działu I (szczegółowe dane zawiera Tabela nr 39). W przypadku ZU działu II, Rzecznik otrzymał 51 wniosków (17,0%) o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu .

Rzecznik Finansowy obserwuje stale rosnące zainteresowanie możliwością przedstawienia poglądu w sprawie w ramach toczącego się procesu sądowego. Należy zaznaczyć, iż w 2016 r., w którym wpłynęło 300 wniosków, nastąpiło znaczne zwiększenie liczby otrzymanych wniosków o przedstawienie sądowi oświadczenia w stosunku do 2015 r., w którym wpłynęły 172 wnioski. W szczególności w ostatnich latach znacznie wzrosła liczba wniosków o pogląd dotyczący ubezpieczeń na życie z u.f.k. m.in. z uwagi na bardzo wysokie opłaty pobierane przez ZU w związku z rezygnacją z umowy ubezpieczenia. Przeprowadzona przez Rzecznika kwerenda orzecznictwa wskazuje, iż przedstawione oświadczenia zawierające istotny pogląd dla sprawy w dużej większości spraw przyczyniły się do uwzględnienia roszczeń klientów. Tym samym w opinii Rzecznika prawidłowo, profesjonalnie i odpowiednio szeroko przygotowany pogląd może być cennym dla sądu materiałem przy rozstrzygnięciu i uzasadnieniu przyjmowanego orzeczenia w znacznej liczbie przyjmowanych rozstrzygnięć, szczególnie przez sądy niższej instancji.

## **VII. Formy bezpośredniej pomocy na rzecz klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego**

### **1. Wpływ wniosków**

W 2016r. wpłynęło 3916 pisemnych wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki rynku bankowo-kapitałowego. W prezentowanym okresie sprawozdawczym zaobserwowano również duże zainteresowanie innymi formami kontaktu z Biurem Rzecznika Finansowego (telefonicznie, mailowo oraz kontakt za pośrednictwem portalu społecznościowego Facebook). Wśród powyższych wniosków 3366 (85,96%) było kierowanych bezpośrednio przez wnioskodawców, natomiast 550 (14,04%) skierowano za

pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów (tj. kancelarii prawnych, powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, Kancelarii Prezydenta RP).

W 2016 r. najwięcej – (2479) wniosków, skierowanych do Rzecznika Finansowego dotyczyło kredytów. W następnej kolejności pojawiły się problemy związane z rachunkiem bankowym – 601 wniosków oraz funduszami inwestycyjnymi – 370 wniosków.

W przypadku kredytów konsumenckich najczęściej zgłaszany problem dotyczył braku zgody na restrukturyzację zadłużenia oraz problemów ze spłatą. Kolejna liczna grupa wniosków dotyczy ponoszonych opłat, jak również kosztów ubezpieczenia oferowanego razem z kredytem. Zgłaszane są też problemy związane z niezgodnością salda zadłużenia i rozliczeniem środków z kredytu w związku z dokonaną wcześniejszą spłatą.

Kolejnym produktem kredytowym, w zakresie którego Rzecznik odnotowuje znaczną liczbę wniosków jest kredyt hipoteczny. W tym przypadku najliczniejsza grupa dotyczy kredytów indeksowanych i denominowanych w walutach obcych oraz ubezpieczenia kredytów, kolejny problem jest związany z klauzulami abuzywnymi. Wnioskodawcy zgłaszają również zastrzeżenia odnośnie ponoszonych opłat, jak również zapisów i sposobu ustalania marży oraz oprocentowania kredytu.

Znaczna liczba wniosków dotyczy problemów z rachunkiem bankowym. Główne zagadnienia poruszane w pismach dotyczą rachunku rozliczeniowego. Pozostałe wnioski dotyczą rachunku lokaty oraz rachunku oszczędnościowego. W zakresie rachunku rozliczeniowego najliczniejsza grupa wniosków dotyczy pobieranych i naliczanych opłat. W następnej kolejności pod względem liczebności pojawiają się wnioski dotyczące problemów powstałych w wyniku błędnego przelewu lub też nieautoryzowanych transakcji oraz problemów z zamknięciem rachunku.

Kolejna, pod względem liczebności kategoria spraw dotyczy UFK, a następną grupę wniosków stanowiły problemy związane z kartami płatniczymi. Najliczniej podnoszone problemy dotyczą opłat pobieranych przez banki za użytkowanie kart kredytowych. Pozostała grupa spraw dotyczyła między innymi transakcji bankomatowych, umów leasingu, problemów z książeczkami oszczędnościowymi czy też operacji na rynku walutowym. Były to sprawy o charakterze jednostkowym.

## 2. Tryb rozpatrywania wniosków i wyniki interwencji

Do Rzecznika wpłynęło 3723 wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, z prośbą o podjęcie interwencji. W zdecydowanej większości spraw – 2922 (co stanowi 78,49% ogólnej liczby wniosków) – Rzecznik wstępnie podjął interwencję i poddał analizie. W pozostałych przypadkach interwencja nie została podjęta, między innymi z uwagi na złą właściwość lub brak podstaw merytorycznych. W przypadku niepodjęcia interwencji, wnioskodawcy każdorazowo otrzymywali wyjaśnienia stanu prawnego, na podstawie którego Rzecznik dokonał analizy zasadności złożonego wniosku. W przypadku odmowy podjęcia interwencji lub nieuwzględnienia wniosku przez podmiot rynku finansowego, skarżący byli informowani o przysługujących im prawach i środkach działania.

Podjęcie interwencji w danej sprawie miało miejsce wówczas, gdy z posiadanego materiału wynikało, iż mogło dojść do naruszenia prawa lub interesu klienta. W sytuacji gdy w opinii Rzecznika brakowało dokumentów mających istotny wpływ na ocenę stanu faktycznego i prawnego sprawy wysyłana była korespondencja do wnioskodawców z prośbą o uzupełnienie dokumentacji. W sytuacji gdy klient nie przeprowadził dotychczas procedury reklamacyjnej wysyłana była prośba o dopełnienie formalności wraz z jednoczesną informacją odnośnie dalszych możliwości postępowania. Na dalszym etapie z 2922 wniosków, które zostały skierowane do analizy, podjęto interwencję w 2764 sprawach, co stanowi 94,59%. Podmiot rynku finansowego w odpowiedzi na interwencję uznawał jej zasadność, bądź też podtrzymywał dotychczas zajęte stanowisko, uzupełniając je zazwyczaj dodatkowymi wyjaśnieniami. Eksperti Biura poddawali sprawę powtórnej ocenie, od której zależały dalsze kroki postępowania. W przypadku uznania potrzeby interwencji, odejmowano dalsze działania wobec podmiotu rynku finansowego. Zakres i częstotliwość wymiany stanowisk i argumentów oraz, co za tym idzie, czas załatwienia wniosku, różnił się więc w konkretnych przypadkach. Na koniec okresu sprawozdawczego zostało zakończonych 627 spraw, przy czym w 219 przypadkach interwencja zakończyła się pozytywnie, a w 34 częściowo pozytywnie.

Z ogólnej liczby 3723 wniosków 3216 dotyczyło działalności banków prowadzonych w formie spółek akcyjnych oraz banków spółdzielczych, 212 instytucji pożyczkowych natomiast 121 wniosków dotyczyło działalności SKOK.

Szczegółowe dane w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego zawarte są w załączniku do sprawozdania.

### 3. Eksperckie dyżury telefoniczne z zakresu rynku bankowo-kapitałowego

Kolejną ważną formą działalności Rzecznika są eksperckie dyżury telefoniczne z zakresu rynku bankowo kapitałowego. Telefoniczne dyżury eksperckie są cenioną bezpłatną formą pomocy. Z uwagi na stale zwiększające się zapotrzebowanie i sygnały ze strony konsumentów rynku bankowo kapitałowego Rzecznik wydłużył godziny dyżurów telefonicznych. Obecnie dyżur telefoniczny trwa 8 godzin dziennie. Telefoniczna forma kontaktu daje osobom poszukującym możliwości szybkiego uzyskania informacji lub porady, zarówno o charakterze ogólnym, jak i szczegółowym. Napływające drogą telefoniczną sygnały od klientów są źródłem wiedzy o funkcjonowaniu rynku bankowo - kapitałowego, pozwalają na wczesne dostrzeżenie nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego, a także zainicjowanie działań Rzecznika.

W zakresie rynku bankowo kapitałowego przeprowadzono 3961 rozmów telefonicznych. Zgłaszana problematyka dotyczyła głównie podmiotów rynku finansowego, tj. banki, instytucje pożyczkowe, spółdzielcze kasy oszczędnościowo - kredytowe, biura maklerskie, towarzystwa funduszy inwestycyjnych, firmy leasingowe, firmy inwestycyjne związane z obrotem instrumentami finansowymi na „rynku forex”.

### 4. Listy napływające drogą elektroniczną

W okresie sprawozdawczym Rzecznik wypełniał także funkcje informacyjno-edukacyjne m.in. poprzez udzielanie porad oraz informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej. Taka forma kontaktu daje zainteresowanym osobom możliwości uzyskania szybkiej informacji lub porady, zarówno o charakterze ogólnym, jak i szczegółowym, w zakresie wątpliwości interpretacyjnych powstających na tle stosowania prawa z zakresu rynku bankowo - kapitałowego oraz problematyki rynku. Rzecznik udzielając internautom odpowiedzi na zadane pytania wskazuje na ewentualne sposoby rozwiązania problemu, podaje argumentację



prawną oraz wskazuje możliwości dalszego postępowania, ze wskazaniem podstaw prawnych oraz linii orzecznictwa sądowego w analogicznych sprawach, przy czym RF informuje konsumentów, że otrzymane informacje nie mogą być traktowane jako opinia prawna, a jedynie jako ukierunkowanie w działaniu i należy je potraktować wyłącznie pomocniczo. W przypadku zapytań związanych z analizą umowy kredytowej pod kątem występowania w niej klauzul niedozwolonych Rzecznik wskazuje także linki do opracowań zamieszczonych na stronie internetowej.

W 2016 r. za pośrednictwem poczty elektronicznej wpłynęło 1298 zapytań, na które została udzielona odpowiedź. Najczęstszymi problemami, z którymi Rzecznik spotkał się w zapytaniach przekazywanych w formie elektronicznej były kwestie związane z kredytami hipotecznymi. Najwięcej wątpliwości budziły klauzule niedozwolone stosowane w umowach kredytowych, w tym zagadnienia dotyczące:

- ubezpieczenia niskiego wkładu;
- sposobów i terminów ustalania kursu wymiany walut;
- oprocentowania kredytów;
- nieuwzględnienia ujemnej wartości wskaźnika LIBOR;
- restrukturyzacji zadłużenia;
- wypowiedzenia umowy, działań windykacyjnych.

Kolejnymi problemami, z którymi spotkał się Rzecznik w zapytaniach przekazywanych w formie elektronicznej były kwestie związane z kredytami konsumenckimi. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące:

- wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego, częściowego zwrotu kosztu kredytu;
- ubezpieczenia;
- restrukturyzacji zadłużenia, odmowy zawarcia ugody;
- niezgodności zadłużenia pozostałego do spłaty;
- naliczonych opłat, prowizji;
- działań windykacyjnych, wypowiedzenia umowy, sprzedaży wierzytelności;
- dziedziczenia długów spadkowych, odmowy udzielania przez podmioty informacji o zadłużeniu spadkodawcy;
- nieprawidłowego przekazanie danych do BIK S.A;

Kolejnymi problemami wskazywanymi przez konsumentów w zapytaniach przekazywanych w formie elektronicznej były kwestie związane z rachunkami bankowymi. Najwięcej spraw

dotyczyło wyłudzeń środków z rachunku bankowego, zajęć komorniczych rachunku, opłat za prowadzenie rachunku.

Wśród zapytań dominowały również sprawy związane z ubezpieczeniem na życie z ubezpieczeniowymi funduszami inwestycyjnymi, inwestycjami na rynku forex. Problematyka dotyczyła głównie missellingu, a także straty przez konsumentów zainwestowanych środków. Pojedyncze zapytania dotyczyły zagadnień związanych z kartami płatniczymi, kredytowymi, książeczkami oszczędnościowymi, leasingiem operacyjnym i finansowym.

W okresie sprawozdawczym wpływały także zapytania otrzymywane drogą elektroniczną związane z kompetencjami Rzecznika. Pytano w jaki sposób Rzecznik może udzielić pomocy, jakie warunki należy spełnić, aby złożyć wniosek o podjęcie interwencji, jakie przestać dokumenty, czym się różni przeprowadzenie interwencji przez Rzecznika od przeprowadzenia postępowania pozasądowego. Największą grupę zapytań przekazywanych w formie elektronicznej przesłali klienci banków i instytucji pożyczkowych.

## 5. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd

Rzecznik udziela wsparcia polegającego na przedstawieniu istotnego poglądu w sprawie na etapie sporu sądowego. Pogląd może zostać przedstawiony każdemu sądowi prowadzącemu sprawę, tj. rejonowemu, okręgowemu, apelacyjnemu, a nawet Sądowi Najwyższemu, w każdym stadium postępowania – w postępowaniu pierwszo instancyjnym, apelacyjnym, kasacyjnym. Przedstawienie poglądu jest uprawnieniem Rzecznika, a zatem ma charakter fakultatywny. Rzecznik rozpatrując wniosek o wydanie istotnego poglądu w sprawie każdorazowo dokonuje oceny zasadności przedstawienia takiego poglądu w oparciu o okoliczności faktyczne i prawne przedmiotowej sprawy. Istotny pogląd jest przedstawiony w sprawie, gdy w opinii Rzecznika jest to podyktowane koniecznością ochrony interesów lub praw klienta podmiotu rynku finansowego. Przedstawiony pogląd w sprawie wyraża ocenę stanu faktycznego sprawy oraz stanu prawnego istotnego dla rozstrzygnięcia danej sprawy, zatem może stanowić dla sądu liczący się materiał opiniodawczy o charakterze pomocniczym. W 2016r. wpłynęło 170 wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy w oparciu o art.28 ustawy o Rzeczniku Finansowym w zw. z art.63 k.p.c. Jednocześnie, wobec faktu powtarzających się skarg pod adresem jednego z podmiotów rynku finansowego Rzecznik z

urzędu przedstawił pogląd istotny dla sprawy. W odniesieniu do 171 spraw, 90 z nich (co stanowiło 52,63 % wszystkich poglądów) zostało przekazane za pośrednictwem pełnomocnika, natomiast w odniesieniu do 73 spraw (co stanowiło 42,69 % wszystkich poglądów) wniosek wpłynął bezpośrednio od powodów. Kolejne 7 wniosków (stanowiących 4,1 % wszystkich poglądów) zostało przekazane bezpośrednio przez sąd rozpatrujący daną sprawę. W omawianym okresie sprawozdawczym wpłynęło 165 wniosków (co stanowiło 96,49 % wszystkich poglądów) o przedstawienie poglądu istotnego dla sprawy w związku z toczącym się postępowaniem sądowym w odniesieniu do działalności banków, 5 wniosków (co stanowiło 2,92 % wszystkich poglądów) o przedstawienie poglądu istotnego dla sprawy w związku z toczącym się postępowaniem sądowym w odniesieniu do firm inwestycyjnych, 1 wniosek o przedstawienie poglądu istotnego dla sprawy w związku z toczącym się postępowaniem sądowym w odniesieniu do działalności instytucji pożyczkowych.

W omawianym okresie sprawozdawczym otrzymane wnioski o przedstawienie poglądu najczęściej dotyczyły kredytów hipotecznych, w szczególności kredytów waloryzowanych (indeksowanych) i denominowanych w walucie obcej. Wnioski dotyczyły zagadnień związanych z klauzulami waloryzacyjnymi, modyfikacyjnymi dotyczącymi zmiany oprocentowania oraz klauzulami dotyczącymi ubezpieczenia niskiego wkładu własnego. Pozostała część wniosków dotyczyła kredytów konsumenckich, usług firm inwestycyjnych związanych z obrotem instrumentami finansowymi na „rynku forex” a także ubezpieczeniami z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (zarzut missellingu).

W odniesieniu do 97 wniosków (co stanowiło 56,72 % wszystkich poglądów) Rzecznik działając na podstawie art. 63 k.p.c. przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę istotny pogląd wyrażony w oświadczeniu. Pozostałe wnioski pozostają nadal w analizie Rzecznika, w związku z wystąpieniem do klientów o przesłanie dodatkowych dokumentów lub informacji, bez których nie można rozpatrzyć wniosku o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy. Wobec kilku wniosków odmówiono wydania istotnego poglądu.

## **VIII. Pozasądowe rozwiązanie sporów**

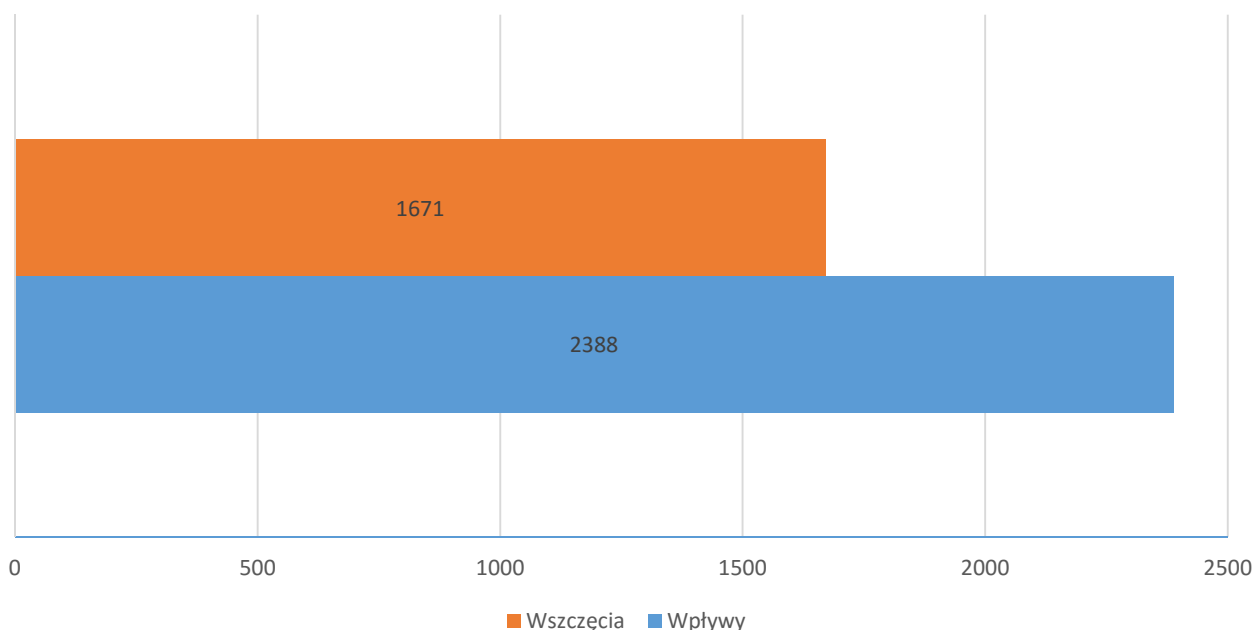
W niniejszej części sprawozdania za rok 2016 znajdują się statystyki przedstawiające dane dotyczące wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu. Przedstawiony został też podział

ze względu na podmioty biorące udział w postępowaniu, przedmiot sporu postępowania, średni czas trwania postępowania jak również dynamikę wpływu wniosków do Rzecznika w poszczególnych miesiącach z wyszczególnieniem najbardziej problematycznych produktów, których dotyczyły spory.

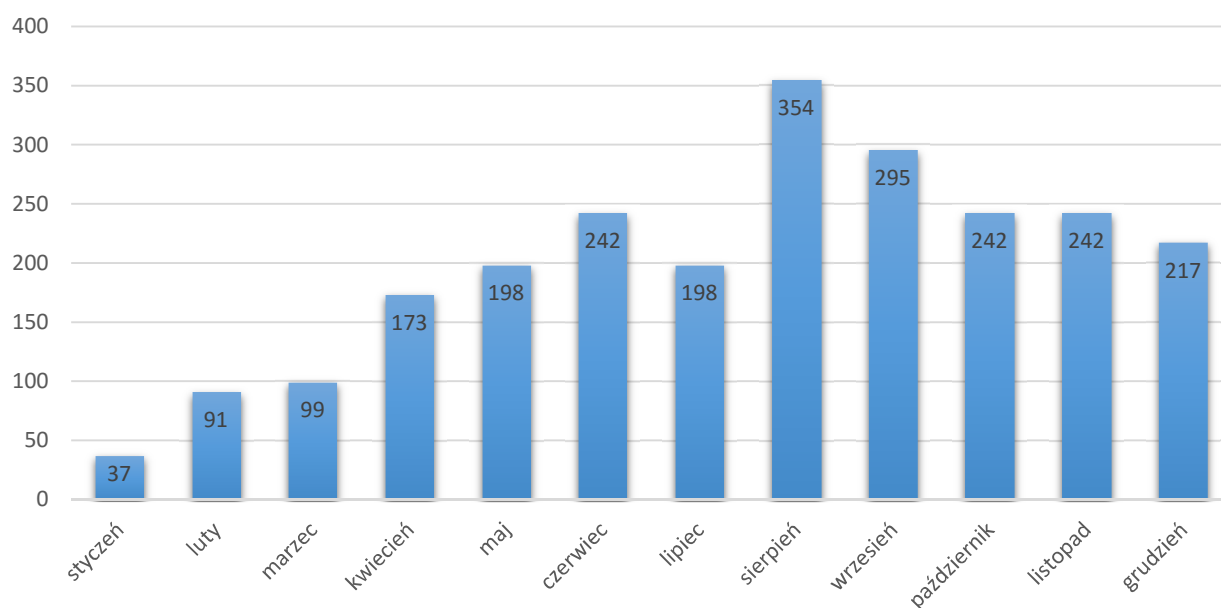
## 1. Wpływ wniosków

W roku 2016 do Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów wpłynęło łącznie 2388 wniosków o rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego. Co do zasady w I pół.2016 r. utrzymywała się duża dynamika wzrostu wpływu wniosków licząc miesiąc do miesiąca. W miesiącu sierpniu odnotowano prawie dziesięciokrotny wzrost liczby wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu względem pierwszego miesiąca roku. W kolejnych miesiącach, począwszy od września zauważyć można stabilizację liczby zarejestrowanych wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu. Liczba wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu zarejestrowanych w ubiegłym roku jest przedstawiona na poniższym wykresie.

### Liczba wniosków i wszczętych postępowań w roku 2016



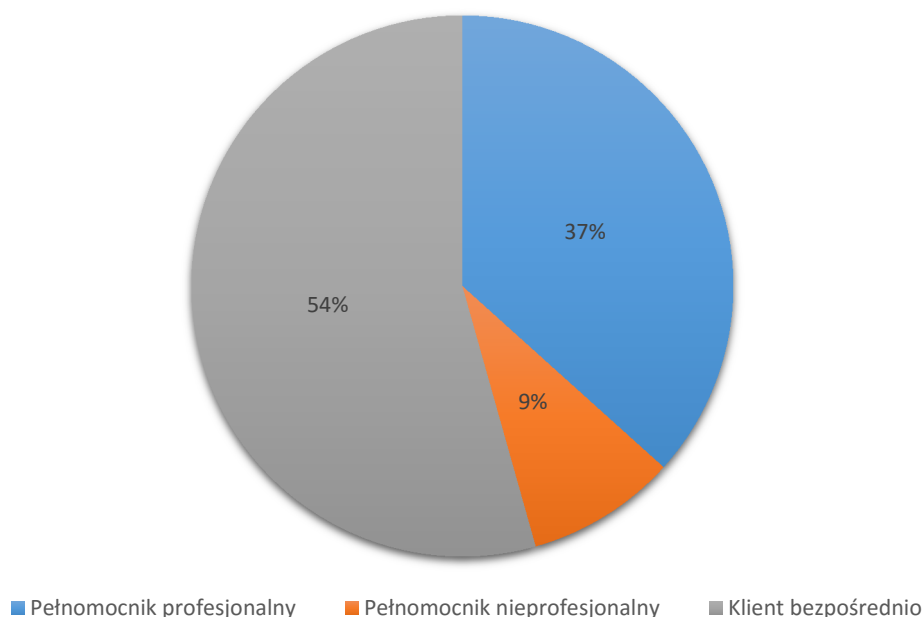
## Dynamika wpływu wniosków w roku 2016



Rzecznik wszczął 1671 pozasądowych postępowań mających na celu rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego przy ogólnej liczbie zarejestrowanych 2388 wniosków w roku 2016. Stanowi to 70% ogólnej liczby wniosków, w pozostałych 30% zawierają się wnioski pozostawione bez rozpoznania lub w których odmówiono wszczęcia postępowania oraz sprawy przekazane do innego właściwego wydziału, jak również wnioski które znajdowały się na etapie wstępnej analizy pod kątem formalnym i nie podjęto jeszcze decyzji o wszczęciu postępowania, albo zakończeniu sprawy.

W postępowaniu klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub być reprezentowanym przez pełnomocnika. W tym miejscu należy podkreślić, że Rzecznik Finansowy kładł duży nacisk na właściwe umocowanie pełnomocników, a także uświadamiał klientów co do konsekwencji w sferze ich praw i obowiązków, które wynikały z udzielonych pełnomocnictw. Pełnomocnicy wystąpili w 46% spraw, przy czym z udziałem pełnomocników profesjonalnych było 37% spraw oraz pełnomocników nieprofesjonalnych – odpowiednio 9% spraw. Pozostałe 54% wszczętych spraw było prowadzone bezpośrednio przez klientów.

### Podział wnioskodawców



## 2. Sprawy zakończone

Poniżej przedstawiono dane dotyczące liczby spraw zakończonych w 2016 r., a także sposobów, w jaki poszczególne postępowania zostały zakończone. Na wstępie należy jednak wyjaśnić, że sprawy mogą być kończone w różny sposób w zależności od tego, czy było wszczęte postępowanie czy też nie. W przypadku spraw zakończonych przed wszczęciem postępowania należy wskazać w szczególności na odmowę wszczęcia postępowania, jeżeli zaistnieją przesłanki wskazane w ustawie. W praktyce pojawiła się konieczność wprowadzenia dodatkowego sposobu zakończenia spraw, nie przewidzianego w ustawie i rozporządzeniu z 2016 r., tj. pozostawienie wniosku bez rozpoznania.

W przypadku spraw, w których wszczęte zostało postępowanie sposób ich zakończenia może być różny w zależności od charakteru sprawy (tematyki, skomplikowania) oraz aktywności stron w trakcie postępowania. Omówione poniżej sposoby zakończenia postępowania wynikają wprost z aktów prawnych regulujących postępowanie polubowne tj. z ustawy oraz rozporządzenia z 2016 r. i odnoszą się do: osiągnięcia przez strony porozumienia (ugoda), sporządzenie przez Rzecznika opinii w przypadku braku porozumienia stron oraz umorzenia postępowania.

Z uwagi na powyższe należy wyróżnić następujące sposoby zakończenia spraw:

1. Zakończenie sprawy poprzez odmowę wszczęcia postępowania:

Odmowa wszczęcia – jest to sytuacja, w której może dojść do zakończenia sprawy po spełnieniu przesłanek zawartych w ustawie (art. 36 ust. 4). Na tej podstawie Rzecznik Finansowy może odmówić wszczęcia postępowania gdy: spór wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika<sup>2</sup>; Klient rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego wobec Podmiotu rynku finansowego; wniosek służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony; sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd; rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika; Klient nie uiścił opłaty ani nie został od niej zwolniony.

Spór wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika w szczególności jeżeli: wnioskodawca nie jest klientem w rozumieniu ustawy tj. nie jest osobą fizyczną; wskazana przez klienta instytucja finansowa nie jest podmiotem rynku finansowego w rozumieniu ustawy. Ponadto, przedmiot sporu nie jest związany z usługą świadczoną przez instytucję finansową, albo gdy spór nie jest możliwy do rozwiązania w trybie postępowania polubownego<sup>3</sup>.

## 2. Zakończenie sprawy w związku z pozostawieniem wniosku bez rozpoznania:

Pozostawienie wniosku bez rozpoznania było stosowane w drodze wypracowanej przez Rzecznika praktyki. Ze względu na brak regulacji prawnych określających sposób postępowania w sytuacji gdy wniosek złożony przez klienta nie zawierał obligatoryjnych elementów takich jak: oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania oraz podpis wnioskodawcy przez co nie spełniał wymogów określonych w rozporządzeniu. Sytuacja, w której wniosek niezawierający elementów umożliwiających prowadzenie postępowania i nieuzupełniony w wyznaczonym terminie była podstawą do pozostawienia go bez rozpoznania. Ten sposób zakończenia sprawy miał miejsce także w przypadku gdy klient wezwany przez Rzecznika do wskazania trybu w jakim ma odbyć się

---

<sup>2</sup> Jest to nowa przesłanka przewidziana w ustawie o ADR, która weszła w życie 10 stycznia 2017 r. – nie istniała ona w dotychczasowej wersji art. 36 ust. 2 ustawy (odpowiednika art. 36 ust. 4).

<sup>3</sup> Ze względu na to, iż ta przesłanka odmowy prowadzenia postępowania nie istniała w ustawie obowiązującej w 2016 r. w okolicznościach zaistnienia wymienionych sytuacji sprawa była pozostawiana bez rozpoznania. Istotne jest także, że przesłanki odmowy wszczęcia postępowania w ustawie obowiązującej do dnia 10 stycznia 2017 r. miały charakter fakultatywny tzn. że pomimo ich zaistnienia Rzecznik mógł wszcząć postępowanie. W stanie prawnym po 10 stycznia 2017 r. przesłanki te są obligatoryjne i Rzecznik zawsze odmawia prowadzenia takiego postępowania.

postępowanie wnioś o podjęcie czynności w trybie interwencyjnym bądź też nie odpowiedział na zadane przez Rzecznika pytanie dotyczące trybu postępowania. Podkreślić należy, iż obecnie obowiązujące Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów o pozasądowym postępowaniu<sup>4</sup>, na skutek zaangażowania Rzecznika Finansowego przy pracach legislacyjnych nad nim reguluje w sposób wyczerpujący powyższą instytucję oraz przypadki, w których zakończenie postępowania może nastąpić poprzez pozostawienie wniosku bez rozpoznania.

### 3. Zakończenie postępowania poprzez osiągnięcie przez strony porozumienia np. zawarcie ugody.

Jeżeli sprawa kończy się polubownie strony mogą zawrzeć ugodę. Ugoda jest umową, która umożliwia stronom wyjście z konfliktu bez konieczności prowadzenia długotrwałego i często kosztownego procesu sądowego. Poprzez ugodę strony czynią sobie wzajemne ustępstwa w zakresie istniejącego między nimi stosunku prawnego w celu rozwiązania istniejącego między nimi sporu. Ugoda świadczy o gotowości stron do kompromisu i wzięcia pod uwagę interesu oraz położenia drugiej strony. Ugoda nie tworzy nowego stosunku między stronami a jedynie prowadzi do zmodyfikowania już istniejącego. Strony nie zawsze decydują się na zawarcie formalnej umowy ugody. W niektórych przypadkach, wystarczające jest dla stron jeżeli w ramach postępowania uzgodnione zostaną podstawowe warunki polubownego rozwiązania sporu natomiast kwestia realizacji tych warunków, w zależności od decyzji stron może nastąpić np. formie faktycznej zapłaty/dopłaty odpowiedniego świadczenia przez podmiot rynku finansowego, zobowiązania się do dokonania określonych czynności np. wycofanie windykowanej wierzytelności ze sprzedaży i kontynuowanie rozmów w celu restrukturyzacji zadłużenia wobec instytucji finansowej.

### 4. Zakończenie postępowania poprzez sporządzenie opinii.

Rzecznik Finansowy sporządza opinię w przypadku braku polubownego zakończenia sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Podstawę wydania opinii stanowi art. 40 ustawy. W opinii Rzecznik obowiązany jest zawrzeć bezstronną i obiektywną ocenę

---

<sup>4</sup> Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 313), dalej: „rozporządzenie z 2017 r.”.



prawną stanu faktycznego w danym postępowaniu. Opinia nie ma charakteru wiążącego dla stron.

#### 5. Zakończenie postępowania poprzez jego umorzenie:

Ta forma zakończenia postępowania wynika z rozporządzenia z 2016 i ma zastosowanie w sytuacji gdy klient podjął decyzję o cofnięciu złożonego przez siebie wniosku podczas trwającego postępowania oraz w pozostałych przypadkach gdy prowadzenie postępowania z innych przyczyn stało się niemożliwe.

Należy także wskazać, iż w każdym przypadku merytorycznego zakończenia postępowania (tj. w postaci osiągnięcia przez strony porozumienia albo w przypadku braku takiego porozumienia – odpowiednio ww. pkt. 3 i 4) Rzecznik Finansowy sporządza protokół, w którym zawiera informację o czasie i miejscu przeprowadzenia danego postępowania, dane stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie jego zakończenia.

Odpis protokołu doręcza stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia. Protokół stanowi dokument urzędowy, który zawierając obszerną informację może być ewentualnie wykorzystywany w dalszej procedurze dochodzenia przez klienta swoich racji.

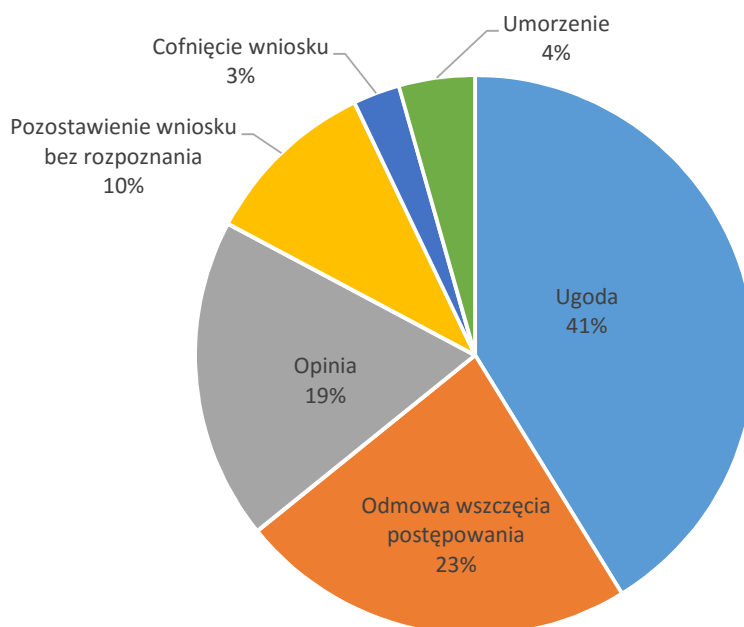
Przechodząc do danych statystycznych należy wskazać, iż w sposób wskazany wyżej w roku 2016 udało się zakończyć 296 spraw<sup>5</sup>. Stanowi to 18% wszystkich wszczętych postępowań oraz 13% ogólnej liczby 2388 wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu.

Z ogólnej liczby wszystkich zakończonych postępowań 41 % skończyło się ugodą (124 sprawy), a odmową wszczęcia postępowania zakończyło się 23 % spraw, z kolei opinią zakończyło się 19 %. Pozostałe sprawy kończyły się następująco: pozostawieniem wniosku bez rozpoznania (10%), umorzeniem (4%) i cofnięciem wniosku (3%). Ogólnie w sposób merytoryczny tj. ugodą lub opinią zostało zakończone 60% spraw.

---

<sup>5</sup> Do liczby 296 należy dodać 50 spraw (łącznie 346). Które po wyjaśnieniach z klientami na etapie formalnej oceny wniosku zostały przekazane do postępowania interwencyjnego. Z treści wniosku nie zawsze wynika jakie jest oczekiwanie klienta. W przypadku wątpliwości odnośnie jego intencji rzecznik kontaktuje się z klientem.

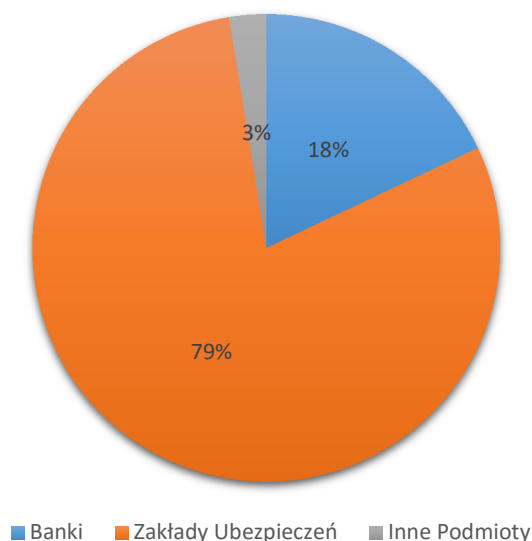
### Postępowania zakończone w 2016 r.



### 3. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

Kontynuując, należy również dokonać podziału sporów ze względu na rodzaj podmiotu rynku finansowego przeciwko, którym klienci wnosili wnioski o polubowne rozwiązanie sporu. W szczególności można wyróżnić: banki, zakłady ubezpieczeń, inne podmioty (do tej grupy podmiotów zalicza się m. in. domy maklerskie, firmy leasingowe, pośrednicy finansowi, przedsiębiorcy oferujący produkty FOREX oraz podmioty niebędące podmiotami rynku finansowego, w stosunku do których klienci wnosili wnioski).

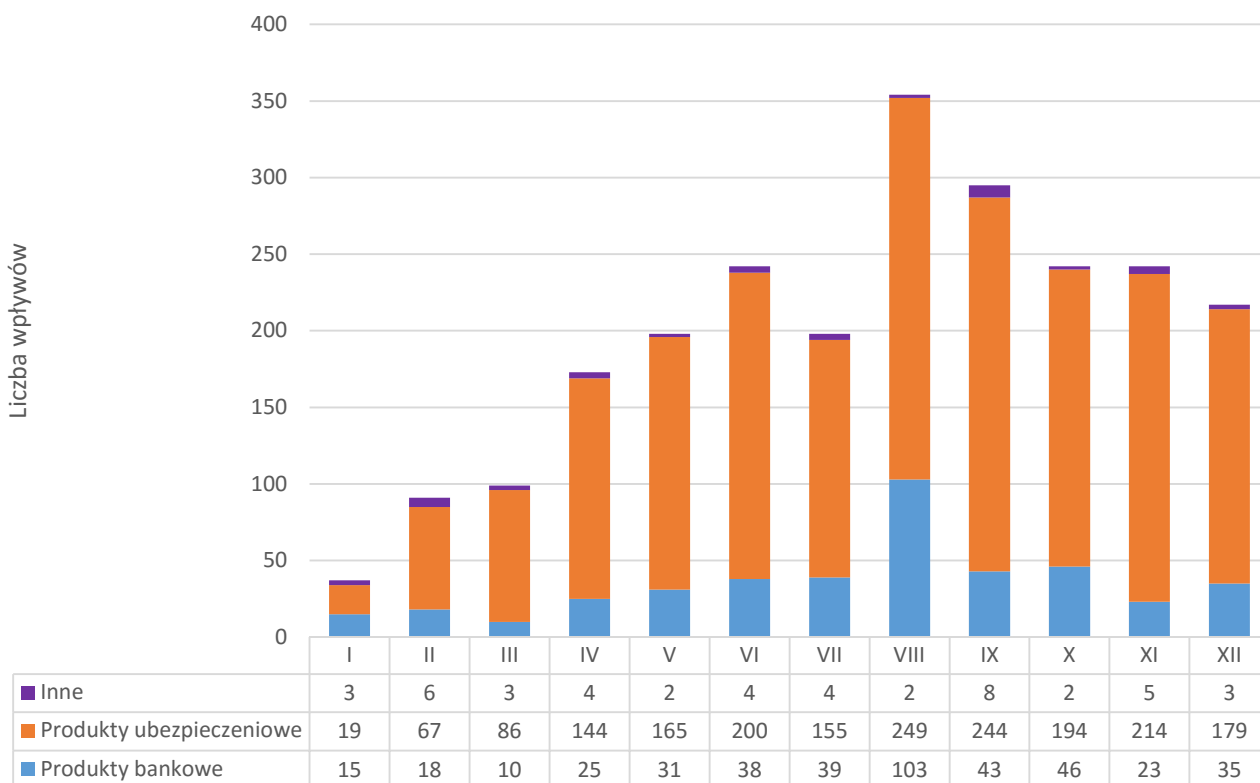
**Podział wpływu wniosków w 2016 roku  
ze względu na rodzaj podmiotów rynku finansowego**



Fakt, iż instytucja Rzecznika Finansowego jest nowym organem, powstałym z przekształcenia Rzecznika Ubezpieczonych odzwierciedla także struktura podmiotów przeciwko którym w roku 2016 klienci występowali z wnioskami o wszczęcie postępowania. Nie dziwi zatem, iż największą grupę stanowią zakłady ubezpieczeniowe 79%, następną kategorią podmiotów były banki 18%, oraz inne podmioty 3%, co obrazuje ww. wykres.

Powyższy podział ze względu na udział podmiotów rynku finansowego w sporach z klientami rynku finansowego ma swoje odzwierciedlenie w rozłożeniu ilości wniosków ze względu na przedmiot sporu. Największa liczba wniosków dotyczyła produktów ubezpieczeniowych (ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia osobowe, ubezpieczenia majątkowe oraz ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym), następnie produktów bankowych (kredyty konsumenckie, kredyty hipoteczne, bankowość ubezpieczeniowa, operacje walutowe, operacje bankomatowe, umowy o karty kredytowe lub płatnicze, prowadzenie rachunku bankowego czy leasing) i na końcu inne spory, których przedmiotu nie można zaklasyfikować jednoznacznie do kategorii produktu bankowego lub ubezpieczeniowego – do tej kategorii należy zaliczyć spory dotyczące wyłudzenia lub utraty środków z konta bankowego, niekorzystnego rozporządzania środkami klienta podmiotu rynku finansowego czy usunięcia lub nieprawidłowego raportowania do BIK, fundusze inwestycyjne, produkty forex.

## Podział wpływu wniosków ze względu na przedmiot sporu



## 4. Istotne problemy produktowe

Z praktyki prowadzonych spraw można wyodrębnić powtarzające się problemy, których dotyczyły wnioski. W roku 2016 można było wyodrębnić trzy grupy produktów, których złożoność, mała ugodowa postawa stron, albo masowość nie pozwalała na szybkie i skuteczne zakończenie postępowań:

### 1. Kredyty denominowane do waluty obcej - spory klientów z podmiotami rynku

finansowego, których przedmiotem były kredyty w roku 2016 stanowiły 66% ogólnej liczby sporów z Bankami, przy czym za najbardziej problematyczne należy wskazać kredyty indeksowane do waluty obcej – franka szwajcarskiego (CHF). Kredyty te stanowiły 14% wszystkich sporów z Bankami w ubiegłym roku kalendarzowym. Treść umów o kredyty denominowane do waluty obcej i postępowanie banków stanowiło istotny problem, którego skutkiem były jednoznaczne, bezkompromisowe żądania klientów

podmiotów rynku finansowego w propozycjach ugodowych. Rzecznik Finansowy potrzebował większej ilości czasu na analizę poszczególnych wniosków i stanowisk stron. Na trudność postępowania związanego z niniejszym produktem wpływała również niedookreślona sytuacja prawna kredytobiorców, jak i banków związana z zapowiadanyymi zmianami legislacyjnymi dotyczącymi uregulowania przepisów dotyczących kredytów denominowanych do waluty obcej. Istotną przeszkodą w prowadzeniu działań mających na celu polubowne rozwiązanie sporu były bardzo jednoznaczne skrajne stanowiska obu stron. Skupianie się na kwestiach prawnych zamiast poszukiwania właściwego interesu, który był podstawą sporu.

Skierowane wnioski w tym obszarze koncentrowały się przede wszystkim na bezpodstawnym pobraniu składki ubezpieczeniowej niskiego wkładu własnego przez Kredytodawcę, abuzywności klauzul waloryzacyjnych zawartych w umowach kredytu oraz żądaniu przeliczenia kredytu na PLN po kursie waluty obcej z dnia udzielenia kredytu. Ponadto klienci podnosili brak rzetelnej informacji ze strony kredytodawcy, między innymi w odniesieniu do ryzyka kursowego.

2. Umowy ubezpieczenia na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym - liczna grupa wniosków napływających do Rzecznika Finansowego dotyczyła umów ubezpieczenia na życie powiązanych z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym w zakresie sposobu naliczania, wymiaru i zwrotu składek ubezpieczeniowych, w tym najczęściej zwrotu całości składki bądź jej znacznej części w przypadku wcześniejszej rezygnacji z umowy. Część klientów podnosiła także zbyt wygórowaną wysokość opłat likwidacyjnych, a także wprowadzenie w błąd przy nabyciu produktu. Głównym celem klientów wnoszących wnioski o polubowne rozwiązanie sporu było wycofanie się z danych produktów po wcześniejszym wynegocjowaniu warunków, które minimalizowałyby poniesione na nich straty.

### 3. Obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów

mechanicznych oraz pozostałe rodzaje ubezpieczeń komunikacyjnych - wśród spraw, w których stosunkowo często wszczynano polubowne postępowania należy wskazać na spory wynikające z umów obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz pozostałych rodzajów ubezpieczeń komunikacyjnych (AC,

NNW,assistance). Wynika to głównie z faktu, że są to i zapewne będą w przyszłości najczęściej zawierane umowy ubezpieczenia, choćby z racji obowiązku zawarcia ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz masowego charakteru ubezpieczeń komunikacyjnych. Z analizy tego rodzaju spraw wynika, że do głównych problemów związanych z wykonywaniem wyżej wspomnianych umów należały: całkowita odmowa uznania roszczenia o odszkodowanie, opieszałe prowadzenie postępowań likwidacyjnych, utrudnienia udostępnianiu akt szkody, sposób likwidacji szkody, uzyskanie pełnej rekompensaty za wynajem pojazdu zastępczego, zaniżanie procentu uszczerbku na zdrowiu, przyznawanie zbyt niskich kwot tytułem zadośćuczynienia, odmowa uznania w całości bądź w części kosztów poniesionych w związku z leczeniem i rehabilitacją, świadczonych poza systemem NFZ.

Mając na uwadze powyżej zaprezentowane statystyki prezentujące łączną liczbę wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu w danym miesiącu, na podstawie wybranej puli 175 spraw zakończonych merytorycznie (tzn. gdy strony zawarły ugodę lub Rzecznik wydał opinię w sprawie) określono średnią długość trwania postępowania, która w roku 2016 wyniosła 132 dni co w przeliczeniu daje 4,4 miesiąca. Na niniejszy średni czas trwania postępowania miała wpływ rosnąca z miesiąca na miesiąc liczba wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu, zmiany legislacyjne wpływające na sposób prowadzenia postępowań oraz wypracowywanie procedur prowadzenia postępowań w Biurze.

Ponadto, średni czas trwania postępowania nie obejmuje badania wniosku pod kątem formalnym tj. od momentu wpływu wniosku do Biura Rzecznika Finansowego do wszczęcia postępowania<sup>6</sup>. Szacunkowy czas badania wniosku pod kątem formalnym może trwać do dwóch/trzech miesięcy. Niejednokrotnie klient podmiotu rynku finansowego w sytuacji błędnego uzupełnienia braków formalnych był powtórnie wzywany. Zwiększająca się liczba wniosków przy jednoczesnym wpływie uzupełnień kolejnych braków formalnych znacząco wpływał na czas analizy formalnej.

Po zakończeniu postępowania, co do zasady, Rzecznik nie monitoruje w jaki sposób strony sporu zastosowały się do ugody lub opinii sporządzonych w ramach postępowania. Z praktyki Rzecznika Finansowego wynika, że strony postępowania wyrażając chęć zakończenia sporu polubownie, dążą do finalizacji ugody. Pomimo braku takiego obowiązku,

---

<sup>6</sup> Zgodnie bowiem z § 7 ust. 1 rozporządzenia termin 90 dni na przeprowadzenie postępowania liczy się od momentu otrzymania kompletnego wniosku tj. uzupełnionego o dokumenty i informacje.

w wyniku informacji od klientów o braku realizacji ugody przez podmiot rynku finansowego, Rzecznik kilkakrotnie występował z zapytaniem do podmiotów o stan realizacji ugody. Jednak były to sytuacje incydentalne.

Jak zostało to już wspomniane Rzecznik Finansowy został wyposażony w kompetencje do prowadzenia postępowań interwencyjnych oraz postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu. Z obserwacji poczynionych przez Rzecznika Finansowego wynika, że klienci podmiotów rynku finansowego mieli niejednokrotnie problem z rozróżnieniem powyższych kompetencji. W przypadku, gdy z treści wniosku skierowanego do Rzecznika Finansowego nie wynikało jednoznacznie, wszczęcia którego z wyżej wymienionych postępowań domaga się klient. Rzecznik z odpowiednim zapytaniem do klienta wówczas występował. Z przybliżonych szacunków wynika, że w 2016 roku tego rodzaju zapytanie wystosowano w ok. 200 sprawach, w ok. 150 sprawach wpłynęły odpowiedzi klientów na zapytania, a w przypadku ok. 80 spraw, po deklaracji klienta, zostały wszczęte postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów. W pozostałych przypadkach sprawy były przeważnie kierowane do postępowania interwencyjnego. W okresie sprawozdawczym nie wpłynęły wnioski dotyczące sporów transgranicznych. W jednym postępowaniu mającym na celu pozasądowe rozwiązanie sporu Rzecznik nawiązał współpracę z FIN-NET - siecią łączącą instytucje świadczące pomoc w rozwiązywaniu sporów transgranicznych pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą w zakresie usług finansowych.

## **IX. Współpraca międzynarodowa**

Współpraca międzynarodowa Rzecznika Finansowego realizowana jest głównie przez członkostwo i udział w wydarzeniach organizowanych przez organizacje takie jak: FIN-NET, International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFSOS) oraz Komisję Europejską. Sieć FIN-NET, do której przynależy Rzecznik Finansowy (uprzednio Rzecznik Ubezpieczonych) od 2009 r. jest siecią założoną przez Komisję Europejską.

Przedstawiciel Rzecznika wziął udział w dwóch spotkaniach sieci FIN-NET: w dniu 22 kwietnia 2016 r. w Brukseli oraz w dniach 29 i 30 września 2016 r. w Berlinie. Podczas spotkań przedstawiono stan legislacji na poziomie europejskim odnoszący się do ochrony konsumentów korzystających z usług instytucji finansowych oraz przedstawiono aktualny stan

prac wewnątrz sieci i plany na przyszłość. Rzecznik korzystając z pomocy członków sieci FIN-NET zbadał i zdiagnozował problemy odnoszące się do ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym w krajach takich jak: Niemcy, Francja czy Wielka Brytania. Uzyskane informacje były przydatne przy tworzeniu części raportu Rzecznika odnoszącego się do problemów z ubezpieczeniem z elementem inwestycyjnym w innych krajach, który został opublikowany w marcu 2016 r. W ramach współpracy z siecią FIN-NET, Rzecznik procedował również skargi transgraniczne, przekazując je do właściwych organów uprawnionych do wystąpienia z interwencją przeciwko zagranicznym ubezpieczycielom. Sprawy te dotyczyły ubezpieczeń dobrowolnych i obowiązkowych i zostały zbadane oraz wyjaśnione przez właściwe organy.

## **X. Działalność edukacyjno-informacyjna**

Rzecznik Finansowy w 2016 r. kontynuował działania edukacyjno-informacyjne, prowadzone w latach poprzednich przez Rzecznika Ubezpieczonych. Ich odbiorcami i beneficjentami byli głównie szeroko pojęci klienci podmiotów rynku finansowego, których interesy Rzecznik Finansowy ma chronić. Istotną grupą adresatów byli również reprezentanci środowisk naukowych, urzędów lub organizacji, zainteresowani informacjami z zakresu działalności Rzecznika Finansowego.

### **1. Komunikacja w mediach**

W dzisiejszej rzeczywistości niezwykle istotnym procesem, warunkującym skuteczną działalność każdej organizacji jest odpowiedni przekaz informacji. Rzecznik Finansowy w 2016 r. duży nacisk położył na rozwój bezpośrednich kanałów komunikacji z wykorzystaniem mediów społecznościowych. Głównym celem takich działań jest dotarcie z informacjami na temat możliwości uzyskania wsparcia Rzecznika Finansowego w przypadku sporu z instytucją finansową oraz uświadamianie klientom ich uprawnień.

Na uwagę zasługuje prowadzony przez Rzecznika fanpage na stronie Facebook ([http://facebook.com/RzecznikFinansowy/.](http://facebook.com/RzecznikFinansowy/)) W ramach tej aktywności Rzecznik udostępnia zainteresowanym informacje o aktualnych wydarzeniach z sektora usług finansowych, takich jak spotkania edukacyjne czy konferencje. Dzieli się wiedzą i doświadczeniem w zakresie problemów jakie zaobserwował w związku z napływającymi wnioskami Klientów, informuje



jakie aspekty tego sektora gospodarki wymagają istotnych zmian lub modyfikacji ustawodawcy, a także zwraca uwagę na istotne orzeczenia Sądu Najwyższego, mające wpływ na prawa klientów rynku finansowego.

O zapotrzebowaniu na taki sposób komunikacji świadczy dynamiczny, bo niemal dwukrotny, wzrost tzw. „polubień” profilu Rzecznika Finansowego na Facebooku (9091 „polubień” na dzień 30 grudnia 2016 r. wobec 4578 na dzień 1 stycznia 2016). Warto podkreślić, że ten wzrost został osiągnięty dzięki publikacji interesujących treści, które były udostępniane przez użytkowników swoim znajomym. W ten sposób kolejne osoby, które uznały, że chcą na bieżąco otrzymywać podobne informacje powiększały grono naszych odbiorców informacji. Bezpośrednie przekazanie interesujących konsumentów informacji zapewnia periodyk informacyjno-edukacyjny „Monitor Ubezpieczeniowy”. Jest on dystrybuowany w formie elektronicznej, dla zainteresowanych wysyłany e-mailem w formie newslettera (obecnie 4717 subskrybentów wobec ponad 3000 w 2015 r.) oraz jest dostępny na stronie internetowej ([www.mu.rf.gov.pl](http://www.mu.rf.gov.pl)). W 2016 r. przygotowano cztery tego typu publikacje (numery 64,65, 66,67).

Bieżące informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego i porady zainteresowani mogą znaleźć na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl). W 2016 r. odnotowano 3 528 555 odsłon dokonanych przez 1 134 155 użytkowników. Strona jest na bieżąco aktualizowana i rozbudowywana o nowe treści. W 2016 r. wzbogacono ją o szczegółowe informacje dotyczące nowych kompetencji Rzecznika. Rzecznik zakłada dalszy dynamiczny rozwój portalu internetowego. Aby doprowadzić do eliminacji zaobserwowanego problemu braku wiedzy klientów w zakresie rozróżnienia działań interwencyjnych Rzecznika od postępowania polubownego, na przełomie III i IV kwartału 2016 wprowadzono dla tego ostatniego nowe logo, spójne z pozostałą szatą graficzną jaką Rzecznik Finansowy posługuje się w kontakcie z klientami i podmiotami rynku finansowego.

Eksperti Rzecznika Finansowego bardzo aktywnie informują o prawach klientów instytucji finansowych za pośrednictwem mediów tradycyjnych. Ich wypowiedzi pojawiają się w różnego rodzaju mediach, zarówno ogólnopolskich, jak i regionalnych, wydawnictwach specjalistycznych, ekonomicznych jak również pismach poradniczych i lifestylowych. W ten sposób informacje nt. działalności Rzecznika Finansowego docierają do różnych grup odbiorców. Od 15 maja 2016 r. uruchomiono usługę monitorowania mediów (prasa, internet – bez monitoringu radia i telewizji). Ze statystyk za okres od 15 maja do 30 grudnia 2016 r.

wynika, że Rzecznik Finansowy był wspomniany w różnego rodzaju mediach 7707 razy. Z czego 535 razy informacje na temat jego działalności pojawiły się w tradycyjnej prasie drukowanej. Najwięcej (2795) publikacji pojawiło się na różnego rodzaju portalach. Na profilach Facebookowych, wspomniano o Rzeczniku Finansowym 2706 razy. Informacje na temat Rzecznika Finansowego pojawiały się też na Twitterze (810), forach (354) i blogach (119). W Internecie jest też dostępnych 12 materiałów video dotyczących Rzecznika Finansowego. System monitoringu mediów prezentuje też dane wskazujące jakie kwoty należałoby wydać, żeby dotrzeć do odbiorców z danym komunikatem. W przypadku prasy i internetu jest to informacja ile kosztowałaby reklama (według standardowych cenników) o tej samej powierzchni, jak artykuł poświęcony firmie w określonym medium (tzw. wartość ekwiwalentu reklamowego – AVE). Dla publikacji, które ukazały się w analizowanym okresie, kwota ta wyniosłaby 27,8 mln zł, z czego 14,3 mln zł przypadło na publikacje w prasie, a niemal 12 mln zł na informacje, które ukazały się w portalach.

Warto podkreślić, że Rzecznik Finansowy nie realizuje płatnych kampanii informacyjnych w mediach. Wszystkie publikacje są głównie efektem dostarczania mediom tradycyjnym i upubliczniania w mediach społecznościowych dobrze przygotowanych merytorycznie treści. Do powstania dużej liczby publikacji przyczyniają się szczególnie Raporty Rzecznika Finansowego, dotyczące istotnych i aktualnych problemów klientów instytucji finansowych. W 2016 r. Rzecznik Finansowy przygotował trzy takie Raporty:

- II Raport nt. umów ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym
- Klauzule niedozwolone w umowach kredytów „walutowych”
- Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego .

Przy okazji publikacji tych raportów organizowane były każdorazowo konferencje prasowe. W 2016 roku Rzecznik Finansowy, jako następca Rzecznika Ubezpieczonych wziął po raz siódmy udział we wspólnej akcji informacyjnej „Przed wakacjami - co warto wiedzieć?", w której aż 40 instytucji radzi o czym pamiętać, planując urlop. Dzięki zaangażowaniu podmiotów o różnym profilu działalności, informacje dotyczą niemal każdego aspektu życia. Z poradników można było się dowiedzieć m.in. jak reklamować nieudany wyjazd wakacyjny, ile kosztuje rozmowa telefoniczna za granicą, mobilne aplikacje ułatwiające podróż, kwestiach bezpieczeństwa czy prawach i obowiązkach przed urlopem wypoczynkowym.

## 2. Komunikacja bezpośrednia

Ekspertsi Rzecznika Finansowego dzielą się swoją wiedzą i doświadczeniami w trakcie konferencji, seminariów, szkoleń czy dyżurów eksperckich organizowanych przy okazji różnego rodzaju wydarzeń. Uczestnikami takich spotkań są zarówno klienci instytucji finansowych, jak i inne osoby zainteresowane obszarem działalności Rzecznika Finansowego, w szczególności przedstawiciele środowisk naukowych, urzędów czy organizacji zajmujących się ochroną interesów klientów. Rzecznik Finansowy bierze aktywny udział w różnego rodzaju inicjatywach mających na celu edukację finansową. Jedną z nich jest Forum Edukacji Finansowej, w trakcie którego spotykają się przedstawiciele zainteresowanych organizacji. Organizator Forum, Związek Banków Polskich, przygotowuje „Mapę Edukacji Finansowej” prezentującą akcje edukacyjne skierowane do różnych grup odbiorców. Zawiera również informacje o działalności Rzecznika Finansowego w tym obszarze.

Poniżej przedstawiamy kalendarium ważniejszych wydarzeń w których reprezentanci Rzecznika Finansowego brali czynny udział w 2016 r..

### Marzec 2016

III Międzynarodowa Konsumentcka Konferencja Naukowa „Ochrona Konsumenta na Rynku Usług”, której organizatorami byli Katedra Prawa Cywilnego i Prywatnego Międzynarodowego WPIA Uniwersytetu Śląskiego oraz Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów (10 i 11 marca 2016 r.). Dyrektor Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego w biurze Rzecznika Finansowego brała udział w panelu dyskusyjnym poświęconym usługom finansowym.

Kongres Konsument 2016 „Etyczny biznes, bezpieczny konsument” (15 marca 2016). Jego inicjatorem i organizatorem jest Federacja Konsumentów. Prezentacje reprezentantów biura Rzecznika Finansowego dotyczyły problemów związanych z pożyczkami, ubezpieczeniami na życie o charakterze inwestycyjnym oraz ubezpieczeniami sprzętu elektronicznego. Przybliżono również nowy tryb działania Rzecznika Finansowego: postępowania polubowne.

### Maj 2016

Spotkanie z Rzecznikami Konsumentów pt. „Rozstrzygnięcie sporów w sprawach konsumenckich”, którego organizatorami byli: poznańska delegatura UOKiK i Miejski Rzecznik Konsumenta w Poznaniu. Zastępca Rzecznika Finansowego nadzorujący Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów przedstawił możliwości współpracy Rzecznika

Finansowego z Rzecznikami Konsumentów i polubownego rozwiązywania sporów z instytucjami finansowymi.

Czerwiec 2016

Rzecznik Finansowy i Sekcja Prawa Odszkodowawczego przy Okręgowej Radzie Adwokackiej w Warszawie zorganizowali konferencję „Odszkodowania - stan obecny i perspektywy” (21 czerwca 2016 r. ). Głównym tematem była regulacja rynku tzw. kancelarii odszkodowawczych. Propozycje Rzecznika Finansowego przedstawił główny specjalista w biurze Rzecznika Finansowego.

Rzecznik Finansowy objął patronatem konferencję naukową „Długoterminowe oszczędzanie” zorganizowaną przez Polską Grupę Emerytalną SGH (PPG-SGH) oraz Kolegium Analiz Ekonomicznych SGH (20-21 czerwca 2016 r. ). Zastępca Dyrektora Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego w przedstawił prawne aspekty zagrożeń funkcjonowania długoterminowych produktów oszczędzania z perspektywy działalności Rzecznika Finansowego.

Wrzesień 2016

Rzecznik Finansowy kontynuował współpracę z Koalicją Infolinii, zrzeszającą różnego rodzaju organizacje wspomagające osoby poszukujące wsparcia w różnego rodzaju problemach. 11 września 2016 r. eksperci Rzecznika Finansowego udzielali bezpłatnych porad z zakresu praw klientów instytucji finansowych w trakcie imprezy plenerowej "Europa zmienia Warszawę" na Polu Mokotowskim.

Październik 2016

XVII Dni Europejskiego Prawa Ubezpieczeń Komunikacyjnych zorganizowane przez Institute for European Traffic Law we współpracy z Polskim Biurem Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (5-6 października 2016). Zastępca dyrektora Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego w biurze Rzecznika Finansowego był uczestnikiem panelu dyskusyjnego poświęconego m.in. standaryzacji zadośćuczynień.

Międzynarodowa Konferencja Stowarzyszeń Konsumentek "Problemy Konsumenta na Rynku Finansowym" (7 października 2016 r.). Zastępca dyrektora Wydziału Rynku Bankowo-Kapitałowego wyjaśniał zgromadzonym jak Rzecznik Finansowy wspiera klientów w sporach z instytucjami finansowymi tzw. istotnym poglądem w sprawie.

Rzecznik Finansowy i Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej zorganizowali konferencję "Wyzwania ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce" (13 października 2016 r.). Uznani eksperci

rozmawiali o uwarunkowaniach rynkowych, prawnych i technologicznych związanych z kluczową częścią oferty ubezpieczycieli.

Ogólnopolska Konferencja Naukowa „Odwrócona hipoteka na rynku finansowym. Oczekiwania a rzeczywistość” zorganizowana przez Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego, Instytut Nauk Ekonomicznych, Studenckie Koło Naukowe Rynku Finansowego "RekFin". (28 października 2016r.) Szanse i zagrożenia dla konsumentów związane z wprowadzeniem tego rozwiązania na polski rynek prezentowała dyrektor Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego w Biurze Rzecznika Finansowego.

Listopad 2016

Okręgowa Rada Adwokacka w Warszawie, Sekcja Prawa Odszkodowawczego przy ORA w Warszawie oraz Rzecznik Finansowy zorganizowali konferencję poświęconą polubownemu rozwiązywaniu sporów (9 listopada 2016 r.). Wśród prelegentów był zastępca Rzecznika Finansowego nadzorujący Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów. Przedstawił nowy tryb wspierania klientów w sporach z instytucjami finansowymi: postępowanie polubowne przy Rzeczniku Finansowym.

Konferencja „Wypadek. Co dalej?” zorganizowana z okazji Światowego Dnia Pamięci Ofiar Wypadków Komunikacyjnych w siedzibie Okręgowej Rady Adwokackiej w Warszawie (22 listopada 2016 r.) reprezentanci Wydział Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego w Biurze Rzecznika Finansowego mówili o korzystnym dla poszkodowanych orzeczeniu Sądu Najwyższego, dotyczącym pokrywania kosztów leczenia i rehabilitacji ofiar wypadków w prywatnych placówkach medycznych..

## **XI. Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej**

W okresie sprawozdawczym wsparcie merytoryczne Fundacji pozwoliło na realizację kilku przedsięwzięć, pośród których na szczególną uwagę zasługują:

1. Organizacja we współpracy z Rzecznikiem Finansowym, Izbą Gospodarczą Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka, Wydziałem Zarządzania Politechniki Warszawskiej, Stowarzyszeniem ProMotor oraz UFG konferencji naukowej pt. „Wyzwania ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce” (Warszawa, 13.10.2016 r.). Głównym celem konferencji było stworzenie wielowymiarowej płaszczyzny wymiany poglądów, obserwacji i doświadczeń odnośnie

bieżących i przyszłych uwarunkowań rynkowych, potencjalnych zmian otoczenia regulacyjnego oraz nowych możliwości technologicznych służących zrównoważonemu rozwojowi ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce. W konferencji udział wzięli reprezentanci zakładów ubezpieczeń, kancelarii prawnych, podmiotów dochodzących roszczeń – tzw. kancelarii i doradców odszkodowawczych, rzecznicy konsumentów, przedstawiciele UFG i PBUK, samorządu gospodarczego zakładów ubezpieczeń zrzeszonego w PIU, nadzoru finansowego, środowisk konsumenckich oraz wybitni przedstawiciele praktyki ubezpieczeniowej zajmujący się problematyką ubezpieczeniową i odszkodowawczą. Konferencja skupiła się na trzech zasadniczych kwestiach, tj.: aktualnych uwarunkowaniach rynkowych w odniesieniu do szkód i świadczeń – szczególnie zadośćuczynień oraz przewidywalności ich wysokości, uwarunkowaniach regulacyjnych (zmianach w prawie) oraz regulacjach zawartych w rekomendacjach nadzorczych oraz dobrych praktykach. Na koniec konferencji dyskutowano o uwarunkowaniach technologicznych (telematyce, informatyzacji i digitalizacji rynku, nowoczesnych kanałach dystrybucji ubezpieczeń).

2. Współpraca z Rzecznikiem Finansowym w opracowaniu i wydaniu kolejnych numerów zeszytu „Rozprawy Ubezpieczeniowe”. Omawiana publikacja o charakterze naukowym zdobyła wysoką pozycję na rynku wydawniczym, a także cieszy się zainteresowaniem ze strony środowisk akademickich i profesjonalnych uczestników obrotu, co wpisuje się w zasadnicze cele stawiane przed tym cyklicznym naukowym periodykiem edukacyjno-informacyjnym. W omawianym okresie w związku z uprzednim przekształceniem Rzecznika Ubezpieczonych w Rzecznika Finansowego dokonano również zmiany w odniesieniu do zeszytu naukowego zmieniając jego tytuł na „Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych” oraz rozszerzając jego wcześniejszą formułę z półrocznika na kwartalnik. W zeszytach zamieszczano szereg artykułów problemowych poświęconych ubezpieczeniom gospodarczym i zabezpieczeniu emerytalnemu, ochronie konsumentów na rynku finansowym, świadomości finansowej społeczeństwa oraz sprawozdania z konferencji naukowych, bieżące informacje z poszczególnych zrealizowanych projektów oraz recenzje branżowych publikacji. Ponadto zeszyt naukowy udostępniany jest w wersji elektronicznej dla szerszego kręgu odbiorców za pośrednictwem podstrony „Rozpraw” na portalu internetowym Rzecznika.

3. Pomoc w dalszej merytorycznej rozbudowie strony internetowej Rzecznika Finansowego; Podobnie jak w latach ubiegłych na portalu w zakładce „Publikacje”, na bieżąco zamieszczano artykuły i opracowania osób współpracujących z FEU, które ukazywały się w zeszytach naukowych „Rozprawy Ubezpieczeniowe”, a następnie „Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych”. Prace te zmierzały w kierunku dalszej zrównoważonej rozbudowy i poszerzenia możliwości uzyskania informacji dla osób poszukujących pomocy na cieszącym się olbrzymim zainteresowaniem serwisie internetowym Rzecznika Finansowego.

4. Współpraca we współorganizacji z Rzecznikiem i „Gazetą Ubezpieczeniową” kolejnej XV edycji Konkursu na najlepszą pracę doktorską, magisterską, licencjacką i podyplomową z dziedziny ubezpieczeń gospodarczych i społecznych. FEU wspiera Konkurs głównie od strony organizacyjnej, w szczególności poprzez pozyskiwanie zewnętrznych środków na nagrody (sponsoring, darowizny) i organizację dla laureatów staży i praktyk w ZU, PTE, instytucjach rynkowych i firmach brokerskich. Współorganizowany od lat przez FEU Konkurs przyciąga każdego roku absolwentów wyższych uczelni i ich promotorów zainteresowanych problematyką ubezpieczeniową i zabezpieczenia emerytalnego, a z biegiem ostatnich lat stał się powszechnie znaną i cenioną pośród ośrodków akademickich formą działalności edukacyjno-informacyjnej Rzecznika Finansowego i FEU, skupiając w tym projekcie większość czołowych polskich uczelni wyższych o profilu ekonomicznym i prawnym.

5. Bieżąca współpraca głównie z branżowymi mediami w zakresie publikacji fachowych, tj. z internetowym wydawnictwem „Dziennik Ubezpieczeniowy”, tygodnikiem „Gazeta Ubezpieczeniowa” oraz miesięcznikiem „Miesięcznik Ubezpieczeniowy”.

Ponadto FEU ufundowała nagrody rzeczowe w ramach XII finału Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentkiej. Eksperti FEU uczestniczyli także w konferencjach pt.: „Pozycja ubezpieczeń ochrony prawnej w świadomości społecznej” organizowanej przez PIU oraz Koło Naukowe Ubezpieczeń Społecznych i Gospodarczych Wydziału Prawa i Administracji UW (Warszawa, 27.01.2016 r.), pt. „Globalne i narodowe bezpieczeństwo finansowe” organizowanej przez Wydział Nauk Ekonomicznych Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie z okazji 40-lecia pracy naukowej prof. Ireny Jędrzejczyk (Warszawa, 13.04.2016 r.), pt. „XVII Dni Europejskiego Prawa Ubezpieczeń Komunikacyjnych – Dzień polski”

zorganizowanej przez Institute for European Traffic Law (Warszawa, 5.10.2016 r.) oraz w XIX Kongresie brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych pt. „Wychodząc z kryzysu” (Mikołajki 8-10.06.2016 r.).

6. Oczywiście zakres i intensywność działań są zdeterminowane rozmiarem pozostających w dyspozycji FEU środków finansowych, których jak pokazuje doświadczenie pozyskanie niestety jest stosunkowo trudnym zadaniem. Dotychczasowe zadania, pomimo niewielkich środków finansowych będących w dyspozycji FEU i pochodzących z darowizn i wpłat uczestników z tytułu udziału w konferencjach, zrealizowano przede wszystkim dzięki znacznemu wysiłkowi Zarządu oraz wsparciu ze strony Rzecznika Finansowego i Jego Biura, starając się maksymalnie ograniczać koszty prowadzonej działalności.

## **XII. Podsumowanie**

Rzecznik Finansowy wykonując powierzone mu ustawą zadania zaobserwował koncentrację skarg w pewnych obszarach, które jak się wydaje, będą dominujące również w przyszłych okresach sprawozdawczych i wymagają od Rzecznika nie tylko podejmowania interwencji w indywidualnych sprawach, czy też przedstawienia istotnego poglądy dla sprawy w postępowaniach sądowych, ale również działań Rzecznika o charakterze systemowego oddziaływania na rynek.- Dokonując podsumowania za 2016 r. można wskazać na następujące kluczowe zagadnienia :

1. Występujące problemy poszkodowanych w likwidacji szkód komunikacyjnych polegające na sprzecznym z prawem odszkodowawczym, a także aktualną judykaturą prowadzeniem postępowań likwidacyjnych. Sytuacja ta, głównie za sprawą działań Rzecznika, nieco się poprawia, przy czym jest jeszcze daleka od pożądanego stanu i nadal rodzi szereg poważnych problemów. Pragnąc aktywnie uczestniczyć w ograniczaniu tych negatywnych zjawisk Rzecznik, prócz podejmowania interwencji w indywidualnych sprawach oraz przedstawiania istotnych poglądów w toczących się postępowaniach sądowych podejmował kolejne działania o charakterze systemowym. Do najważniejszych spośród nich należy zaliczyć uzyskanie, za pośrednictwem zapytania prawnego, uchwały SN przyznającej możliwość pokrywania kosztów leczenia i rehabilitacji w placówkach



niefinansowanych ze środków publicznych; zainicjowanie prac legislacyjnych mających na celu poprawę sytuacji osób z wyczerpaną sumą gwarancyjną oraz propozycje uregulowania działalności tzw. kancelarii odszkodowawczych, o co Rzecznik zabiega od lat.

2. Ważną systemową kwestią jest zapewnienie pewnej przewidywalności w określaniu wysokości zadośćuczynień, na czym skupiają się prowadzone pod auspicjami UKNF prace Forum Zadośćuczynień, będącego eksperckim ciałem, którego celem jest stworzenie bazy, ukazującej przeciętne wartości wypłat świadczeń ze szkód osobowych, które powinny być punktem odniesienia dla wszystkich interesariuszy – zarówno ubezpieczycieli, jak i poszkodowanych oraz ich pełnomocników.
3. Z perspektywy ochrony interesów poszkodowanych istotne byłoby dalsze ujednocianie orzecznictwa sądów powszechnych oraz podążającej za nim praktyki likwidacji szkód komunikacyjnych. W omawianym okresie Rzecznik Finansowy dostrzegł potrzebę dokonania kwerendy orzecznictwa sądów powszechnych w kwestii dopuszczalności dochodzenia zadośćuczynień z tytułu zerwania więzi rodzinnej przez członków rodzin osób wyjątkowo ciężko poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych, co posłuży skierowaniu przez Rzecznika kolejnego zapytania do SN w tej sprawie.
4. Nabierającym na znaczeniu problemem w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych są odnotowane w drugiej połowie 2016 r. odczuwalne podwyżki składek za obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m. Rzecznik jest zdania, że zjawisko to spowodowane jest wieloletnimi zaniechaniami, głównie po stronie branży ubezpieczeniowej, która z naruszeniem przepisów prawa w ramach konkurencyjności nie przestrzegała zasady adekwatności składki do obejmowanego ochroną ryzyka. Obecnie chcąc poprawić wyniki w ubezpieczeniu OC gwałtownie podnoszona była składka ubezpieczeniowa, wywołując zrozumiałe niezadowolenie społeczne po stronie kierowców. Rzecznik Finansowy aktywnie uczestniczy w pracach mających na celu wyhamowanie tego trendu, przy czym opowiada się za wspólnym podejmowaniem szerszych działań prewencyjnych mających na celu ograniczenie liczby wypadków drogowych, a tym samym ograniczenie szkodowości. Rzecznik jest natomiast zdecydowanym przeciwnikiem ograniczania praw ofiar wypadków celem zahamowania wzrostu wysokości składek, gdyż odbiło by się to negatywnie na sytuacji osób często tragicznie poszkodowanych w wypadkach drogowych. Bez wątplenia wymienione wyżej kwestie, w tym głównie ustabilizowanie rynku ubezpieczeń

komunikacyjnych (adekwatność składki i praworzędność w postępowaniach likwidacyjnych) będzie jednym z poważniejszych wyzwań w 2017 r.

5. Kolejną grupę wyjątkowo niekorzystnych zjawisk z perspektywy konsumentów stanowią notowane po ich stronie problemy w ubezpieczeniach inwestycyjnych z u.f.k. – tzw. „polisolokatach”. Diagnozując te problemy w okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy przygotował i przedstawił II część Raportu pt. „Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym” będącym kontynuacją Raportu Rzecznika Ubezpieczonych z 2012 r., który służy konsumentom w rozwiązywaniu ich sporów na drodze sądowej oraz stanowi ostrzeżenie przed nadal występującymi nieuczciwymi praktykami stosowanymi w tym segmencie rynku. Prócz ww. Raportu Rzecznik przygotował niemal 200 istotnych poglądów w sporach cywilnych (w powództwach indywidualnych i zbiorowych) z omawianego zakresu, będących dalszym wsparciem konsumentów na etapie postępowania sądowego.
6. W okresie sprawozdawczym nasiliły się problemy konsumentów w obszarze tzw. ubezpieczeń przedłużonej gwarancji. Rzecznik Finansowy, obserwując dynamikę skarg konsumenckich przygotował i przedstawił kolejny Raport pt. „Ubezpieczenia sprzętu elektronicznego” wyrażając nadzieję, iż jego opracowanie pozwoli na wyeliminowanie czy choćby ograniczenie problemów konsumenckich w tym dynamicznie rozwijającym się segmencie rynku.
7. W okresie sprawozdawczym Rzecznik prowadził działania mające na celu doprowadzenie do nienaruszającego interesów konsumentów stosowania przepisów ustawy o kredycie konsumenckim. Rzecznik wspólnie z Prezesem UOKiK przedstawił Stanowisko Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim, w którym wskazano, że wszystkie koszty składające się na całkowity koszt kredytu powinny podlegać proporcjonalnemu obniżeniu w przypadku przedterminowej spłaty kredytu. Stanowisko Rzecznika i Prezesa UOKiK nie spotkało się z aprobatą środowiska kredytodawców, doprowadziło jednakże do podjęcia przez środowisko prac mających na celu wypracowanie katalogu kosztów, które nie ulegałyby redukcji przy przedterminowej spłacie kredytu. Rzecznik Finansowy będzie kontynuował monitorowanie powyższej problematyki, w szczególności będzie weryfikował czy i w jakim zakresie inicjatywa samoregulacyjna środowiska kredytodawców zostanie wdrożona.

8. Rzecznik prowadził bieżące obserwacje rynku bankowo - kapitałowego pod kątem występowania nieprawidłowości mogących naruszać interesy klientów podmiotów rynku finansowego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości podejmował szereg działań bieżących i prewencyjnych poprzez nawiązywanie współpracy z innymi instytucjami, składającymi się na system organów ochrony konsumentów rynku finansowego – tj. UOKiK czy KNF, bądź występował do uprawnionych organów z postulatami dokonania zmian legislacyjnych w obszarze funkcjonowania podmiotów rynku finansowego. Biorąc pod uwagę, że znaczącą część wniosków o podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego stanowiły problemy związane z kredytami hipotecznymi indeksowanymi do walut obcych (szczególnie CHF) uwaga Rzecznika w znacznej mierze skupiała się na podejmowaniu działań mających na celu wspieranie kredytobiorców. Rzecznik wydał i przekazał do publicznej wiadomości Raport Rzecznika dotyczący analizy prawnej wybranych postanowień umownych stosowanych przez banki w umowach indeksowanych do waluty obcej lub denominowanych w walucie obcej zawieranych z konsumentami. Należy się spodziewać, że problematyka kredytów denominowanych lub indeksowanych do walut obcych również w kolejnym okresie sprawozdawczym będzie stanowić istotny obszar aktywności Rzecznika, w tym również w zakresie działań systemowych. RF będzie również z uwagą monitorował ewentualne inicjatywy legislacyjne w tej materii.
9. Zagadnieniem, które znalazło się w centrum uwagi Rzecznika Finansowego była również problematyka dotycząca świadczenia przez firmy inwestycyjne usług na „rynku forex”. Rzecznik Finansowy zaobserwował praktyki oferowania Klientom indywidualnym skomplikowanych instrumentów pochodnych, których charakterystyka zbliżona jest bardziej do gry hazardowej niż do inwestycji, powodujące u Klientów straty finansowe. Problem usług oferowanych na „rynku forex” dotyczy w znacznej mierze podmiotów niezarejestrowanych w Polsce, nierzadko posiadających siedzibę poza obszarem Unii Europejskiej. Rzecznik, pomimo ograniczonych kompetencji do podejmowania interwencji wobec zagranicznych firm związanych z obrotem instrumentami finansowymi na „rynku forex” występuje do tych podmiotów o udzielenie informacji i wyjaśnień w związku z wpływającymi do RF skargami konsumentów. Ponadto zawiadamia organy nadzoru o nieprawidłowościach w działaniu danego podmiotu. Problematyka „rynku forex” będzie jednym z ważnych obszarów zainteresowania Rzecznika Finansowego w kolejnym

okresie sprawozdawczym, w tym również w zakresie działań o charakterze informacyjnym i edukacyjnym.

10. Opierając się na pozyskanych w ramach bieżącej pracy wnioskach, Rzecznik będzie nadal informował o dostrzeżonych nieprawidłowościach zarówno organy nadzoru, jak i za pośrednictwem mediów – opinię publiczną, co stanowi równocześnie realizację misji edukacyjno-informacyjnej na rzecz budowy większej świadomości konsumentów. Rzecznik stawia sobie za cel monitorowanie całego rynku finansowego, również w zakresie, w którym podmioty na nim operujące nie podlegają kompetencjom Rzecznika Finansowego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Rzecznik będzie o tym fakcie powiadamiał właściwe organy, jak również będzie występował z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego, pozostając przy tym otwartym na współpracę ze wszystkimi organami, które działają w zakresie ochrony konsumentów oraz mają wpływ na kształtowanie procesów w podmiotach rynku finansowego.
11. W sprawach związanych z pozasądowym rozwiązywaniem sporów Rzecznik Finansowy stoi jeszcze przed wyzwaniem dostosowania wprowadzonych w Biurze procedur do zmieniających się przepisów w tym zakresie. W 2016 r. w polskim parlamencie były prowadzone prace legislacyjne zmierzające do wdrożenia dyrektywy o ADR. W wyniku tych prac została uchwalona ustawa o ADR, która weszła w życie w dniu 10 stycznia 2017 r. Ustawa o ADR zmieniła ustawę o rozpatrywaniu reklamacji i o Rzeczniku Finansowym w części dotyczącej postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów. Okres sprawozdawczy był okresem wypracowywania nowych procedur. Postępowanie polubowne jest instytucją nowatorską. Rzecznik Finansowy nie mając dotychczas wypracowanych i sprawdzonych rozwiązań, a także ze względu na brak podobnych rozwiązań na rynku stale usprawnia procedury w celu przyspieszenia i usprawnienia całości postępowania. Szacuje się, że w roku 2017 znacząco zwiększy się liczba wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu, w tym celu udoskonala się już wypracowane metody pracy, a także dąży do podnoszenia poziomu wiedzy i umiejętności kadr Biura.
12. W celu dalszego usprawnienia postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów, Rzecznik dąży do prowadzenia całości postępowania w formie elektronicznej – stworzenia jednolitej bazy danych pozwalającej na szybki dostęp do akt spraw oraz wdrożenia elektronicznego obiegu dokumentów. Należy podkreślić, że powyżej planowana zmiana

przyczyni się do podniesienia poziomu poufności i bezpieczeństwa informacji w postępowaniu. W związku z planowanym wprowadzeniem pełnego postępowania elektronicznego oraz na podstawie rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich, Rzecznik przystąpi jako jeden z notyfikowanych podmiotów ADR do platformy ODR (ang. Online Dispute Resolution). Platforma ODR to interaktywna strona internetowa stanowiąca jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowo rozwiązać spór. Za jej pośrednictwem można złożyć wniosek dotyczącą towarów lub usług zakupionych wyłącznie przez internet, zarówno w kraju, jak i za granicą. Odbywa się to poprzez wypełnienie elektronicznego formularza i znalezienie właściwego podmiotu, który zajmie się rozwiązaniem sporu.

13. Rzecznik zamierza kontynuować i poszerzać podjęte w 2016 r działania na polu edukacyjnym i informacyjnym. Spora część społeczeństwa cały czas nie jest świadoma swoich uprawnień w sporze z podmiotem rynku finansowego jak również nie ma wiedzy o tym, że może wystąpić na drogę postępowania mającego na celu polubowne rozwiązanie sporu do instytucji jaką jest Rzecznik Finansowy.
14. Z perspektywy pierwszego roku obowiązywania ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i o Rzeczniku Finansowym można powiedzieć, że zaszły pozytywne zmiany w budowaniu kultury komunikacji między klientami a rynkiem finansowym. Ustawa wprowadziła kompleksowe uregulowanie zasad ich współpracy, tym niemniej to do podmiotów rynku należy zbudowanie efektywnych zindywidualizowanych procedur załatwiania reklamacji. Obserwujemy, że nie zawsze zachowane są odpowiednie standardy. Do dobrych praktyk należy wypracowywanie rozwiązań w tym zakresie w ramach prac organizacji branżowych, zrzeszających najczęściej podmioty obsługujące indywidualnego klienta. Przedstawiciele Biura Rzecznika uczestniczyli w takich pracach, co było okazją do przekazania uwag i spostrzeżeń Rzecznika na bazie doświadczeń z bieżącej współpracy. Taka wymiana doświadczeń, dotycząca aktualnych problemów rynku finansowego, dokonuje się również na konferencjach organizowanych przez Rzecznika.