



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA FINANSOWEGO W 2018 r.

**oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów
klientów podmiotów rynku finansowego**

Warszawa, Marzec 2019 r.

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.

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	5
Rozdział 1 Podstawy prawne działania Rzecznika Finansowego w 2018 r.....	9
Rozdział 2 Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego przez ich klientów. 11	
Rozdział 3 Podejmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady	15
3.1 Wnioski o podjęcie interwencji.....	16
3.1.1 Wnioski klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	16
3.1.2 Wnioski klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego	26
3.2 Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych	29
3.2.1 Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowego.....	29
3.2.2 Porady w sprawach dotyczących rynku emerytalnego	34
3.2.2 Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego.....	34
3.3. Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną	36
3.3.1 Informacje w sprawach rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	36
3.3.2 Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo- kapitałowego	37
Rozdział 4 Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami	41
Rozdział 5 Wsparcie klientów podmiotów rynku finansowego na etapie postępowań sądowych (przedstawienie tzw. istotnego dla sprawy poglądu).....	58
5.1 Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	59
5.2 Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego na etapie postępowań sądowych.....	61
Rozdział 6 Inicjatywy i działania Rzecznika o charakterze systemowym zmierzające do zapewnienia należytej ochrony klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego ...	64
6.1 Wnioski do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej na celu rozstrzygnięcie rozbieżności występujących w orzecznictwie sądów	64
6.2 Opracowania analityczne i raporty dotyczące obserwowanych problemów klientów podmiotów rynku finansowego	65
6.3 Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana z ochroną klientów	71
6.4 Wnioski o zmianę przepisów, opiniowanie aktów prawnych i udział w pracach legislacyjnych	80

Rozdział 7 Działania informacyjno-edukacyjne Rzecznika w obszarze ochrony klientów podmiotów rynku finansowego	89
7.1 Komunikacja w mediach społecznościowych i mediach tradycyjnych	89
7.2 Inicjatywy edukacyjne i współpraca ze środowiskami naukowymi	91
7.3 Konferencje, seminaria, szkolenia organizowanie lub współorganizowanie przez Rzecznika Finansowego lub z udziałem jego ekspertów.....	93
7.4. Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej	99
Rozdział 8 Współpraca międzynarodowa.....	102
Rozdział 9 Finansowanie działalności Rzecznika i jego Biura	104
9.1 Metoda finansowania	104
9.2 Wykonanie Planu Finansowego	106
Podsumowanie i wnioski zawierające uwagi o stanie przestrzegania prawa regulującego interesów klientów podmiotów rynku finansowego	109

Załącznik:

Zestawienia tabelaryczne danych dotyczących działalności Rzecznika Finansowego w 2018 r.

WPROWADZENIE

Wraz z dynamicznym rozwojem w rynku finansowego, oferowaniem coraz szerszego katalogu usług oraz wprowadzaniem nowych skomplikowanych narzędzi pojawiła się potrzeba wzmocnienia ochrony klientów, ustawą z dnia 5 sierpnia o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym powołano wspólną dla tego rynku instytucję Rzecznika Finansowego, jako osobę prawną działającą w rygorach ustawy o finansach publicznych.

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

Nowa instytucja przejęła obowiązki dotychczas funkcjonującego Rzecznika Ubezpieczonych, obejmując zakresem działania obok rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego, również sektor bankowo-kapitałowy. Zwiększył się również istotnie zakres zadań i kompetencji.

Warunkiem podjęcia przez Rzecznika działań w indywidualnej sprawie jest przede wszystkim wcześniejsze złożenie przez klienta reklamacji w tej instytucji, na którą chce się poskarżyć np. w banku, zakładzie ubezpieczeń. Jest to nowe rozwiązanie wprowadzone do systemu wsparcia klientów i w ocenie Rzecznika skuteczne. Co roku rośnie liczba wnoszonych reklamacji. W 2018 r. liczba rozpatrzonych reklamacji przez instytucje finansowe wyniosła 1,7 mln. W ponad połowie uznane zostało roszczenie klienta w całości bądź w części. W ten sposób część spraw udaje się już załatwić na etapie reklamacji. Niektóre swoje błędy banki czy ubezpieczyciele lub inne instytucje rynku finansowego mogą naprawić bez interwencji Rzecznika. Dzięki temu eksperci Rzecznika mogą się skoncentrować na prowadzeniu bardziej skomplikowanych i trudnych sprawach. Niektórzy klienci przed wystąpieniem z reklamacją kontaktują się z ekspertami Rzecznika telefonicznie lub mailowo w sprawie zasięgnięcia informacji co do sposobu i formy sporządzenia reklamacji, a także konsultują argumenty, które chcą podnieść w wystąpieniu. Oczywiście z tej formy pomocy Rzecznika klienci korzystają nie tylko w sprawie reklamacji.

W 2018 r. udzielono 26,3 tys. informacji drogą telefoniczną lub elektroniczną. Klienci, którym nie udało się rozwiązać sporu na etapie reklamacji, zgłaszają się do Rzecznika z wnioskiem o podjęcie postępowania interwencyjnego. W 2018 r. złożono 19,0 tys. wniosków o interwencję i 4,0 tys. wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania polubownego..

Jeżeli nie udało się rozwiązać sporu tymi drogami, pozostaje droga sądowa. Na tym etapie Rzecznik Finansowy wspiera klientów tzw. istotnymi poglądami. Klienci coraz częściej korzystają z tej formy pomocy. W 2018 r. do Rzecznika wpłynęło 1128 wniosków o istotny pogląd podczas gdy w 2017 r.- 806, a w 2016- 472.

Podsumowując pomoc Rzecznika Finansowego udzielana w indywidualnych sprawach klientom nie maleje, mimo wzrostu pozytywnie rozpatrywanych reklamacji przez podmioty finansowe. Wzrasta łączna liczba interwencji, udzielonych porad i przekazanych do sądów tzw. istotnych poglądów wynosiła w 2016 r 45,3 tys., a w 2018 r. 50,5 tys. .

Skuteczność tych działań mierzona wskaźnikiem udziału liczby wniosków interwencyjnych w których roszczenia klienta zostały pozytywnie załatwione chociaż w części w ogólnej liczbie zakończonych wniosków interwencyjnych wynosił w 2018r. w sektorze ubezpieczeniowym -21,4 %, a w bankowo-kapitałowym 27,1%.

Powtarzające się indywidualne przypadki zastrzeżeń klientów do praktyk podmiotów rynku finansowego są podstawą dla Rzecznika do inicjowania działań systemowych poprzez informowanie o nich odpowiednie instytucje. Rzecznik Finansowy przedstawiał je też w sprawach rozpatrywanych przez Sąd Najwyższy, którego stanowisko na długie lata kształtuje linię orzeczniczą. W 2018 r. Rzecznik Finansowy dwukrotnie wykorzystał jedno ze swoich istotniejszych uprawnień, czyli możliwości wystąpienia z wnioskiem o uchwałę w celu rozstrzygnięcia rozbieżności w orzecznictwie.

Powtarzające się indywidualne przypadki zastrzeżeń klientów do praktyk podmiotów rynku finansowego są dla Rzecznika Finansowego podstawą do podjęcia działań systemowych. W 2018 r. wielokrotnie informował o o problemach dostrzeżonych we wnioskach od klientów UOKiK czy KNF, a nawet prokuraturę jeśli działania podmiotów rynku finansowego nosiły znamiona przestępstwa.

Rzecznik brał też czynny udział w pracach legislacyjnych dotyczących zmian prawnych zmierzających do poprawy ochrony interesów klientów. Korzystając z uczestnictwa w prezydenckim Zespole Analiz Systemowych, Rzecznik Finansowy zgłosił inicjatywę, dotyczącą tzw. uśpionych polis. Chodzi o ułatwienie dostępu do informacji o umowach ubezpieczenia dla członków rodziny osób zmarłych. Przygotowywane są też Raporty, kompleksowo opisujące problemy. W diagnozowaniu zagrożeń dla ochrony interesów konsumentów wspiera Rzecznika Finansowego Doradczy Komitet Naukowy. Tworzą go ludzie nauki reprezentujący różne dziedziny wiedzy z zakresie szeroko pojętych finansów i różne ośrodki naukowe.

Ponadto Rzecznik jest czynnie zaangażowany w działania na rzecz wzrostu świadomości społeczeństwa na temat bezpieczeństwa usług finansowych i w tym kontekście możemy mówić o behawioralnym podejściu w realizacji wyznaczonych Rzecznikowi Finansowemu celów. Obserwując zachowania ekonomiczne uczestników rynków finansowych można zauważyć, że nie zawsze podejmują oni decyzje w sposób racjonalny. Informowanie i uświadamianie o ewentualnych negatywnych skutkach pewnych zachowań osób korzystających z usług rynku finansowego jest swoistą profilaktyką prowadzoną przez Rzecznika.

Rzecznik Finansowy jest czynnie zaangażowany w działania na rzecz wzrostu świadomości społeczeństwa na temat bezpieczeństwa usług finansowych. Dlatego też pod jego patronatem odbywa się szereg akcji edukacyjnych i popularyzatorskich takich jak konferencje naukowe czy kampanie społeczne.

Istotną różnicą między uprawnieniami dotychczasowego Rzecznika Ubezpieczonych a nowymi narzędziami pracy Rzecznika Finansowego jest możliwość nakładania kar finansowych na podmioty, które nie przestrzegają przepisów ustawy związanych z prawem konsumenta do reklamacji. Rzecznik może nałożyć karę pieniężną do wysokości 100 000 zł. Początkowo Rzecznik stosował głównie metodę ostrzegania o możliwości nałożenia kary i upominania podmiotów. W 2018 r. Rzecznik Finansowy wszczął jednak już postępowania wyjaśniające mające na celu zweryfikowanie przestępstw umożliwiających prowadzenie

postępowania administracyjnego z urzędu w związku z naruszeniem przez podmioty rynku finansowego obowiązków nałożonych w art. 4 ust. 1, art. 6 – 10, art. 30 i art. 31 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Formalne pierwsze decyzje w przedmiocie wszczęcia postępowania administracyjnego z urzędu podjęte zostano w 2018 r.

Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy Biura, którym kieruje przy pomocy Zastępcy oraz osób nadzorujących wydzielone komórki organizacyjne. W skład Biura wchodzi: Wydział Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego, Wydział Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego, Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów oraz Administracyjno-Finansowy. W realizacji zadań Biura kluczowe znaczenie ma skuteczność systemu komunikacji zewnętrznej, zwłaszcza w obszarze współpracy z mediami. Dlatego też w Biurze wydzielone zostało samodzielne stanowisko do tych spraw.

Działalność Rzecznika została w 2018 r. dwukrotnie poddana ocenie NIK w ramach przeprowadzanych kontroli problemowych. Jednym z tematów była „Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym”. W wyniku kontroli NIK pozytywnie oceniła działania Rzecznika Finansowego w okresie objętym kontrolą tj. 1 stycznia 2014 r. - 28 września 2018 r. NIK podkreśliła, że Rzecznik prawidłowo wypełniał zadania związane z ochroną konsumentów na rynku ubezpieczeniowym.

W ramach drugiego tematu Rzecznik Finansowy jako jedyna z kontrolowanych instytucji przez NIK, otrzymał pozytywną ocenę swojej działalności w obszarze tzw. kredytów frankowych. Po przeanalizowaniu działań różnych instytucji państwowych w obszarze kredytów walutowych kontrolerzy NIK ocenili pozytywnie tylko działalność Rzecznika Finansowego.

Rozdział 1

Podstawy prawne działania Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Zasady działania Rzecznika Finansowego regulują przepisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2018 r. poz. 2038 ze zm.) oraz akty wykonawcze do tej ustawy.

W 2018 r. ustawa była nowelizowana na mocy następujących ustaw:

- ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku (Dz. U. z 2018 poz. 2243)
- ustawy z dnia 4 października 2018 r. pracownicze plany kapitałowe (Dz. U. 2018 r., poz. 2215)
- ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2018 r. poz. 1637)
- ustawy z dnia 3 lipca 2018 r. - przepisy wprowadzające ustawę - prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1669)
- ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2018 r. poz. 1075)

Najbardziej obszerna nowelizacja przepisów odnoszących się do funkcjonowania Rzecznika Finansowego została dokonana ustawą z dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku (Dz. U. z 2018 poz. 2243). Na mocy tej ustawy w ustawie o Rzeczniku został dodany m.in. rozdział 4a, który powołał do życia z dniem 1 stycznia 2019 r. Fundusz Edukacji Finansowej

Zgodnie z art. 43 b tej ustawy Rzecznik zapewnia obsługę i realizację zadań związanych z edukacją finansową, pokrywanych ze środków tego Funduszu. Natomiast, zgodnie z art. 43 ust. 1 kierunki i sposób realizacji zadań Funduszu, jak również nadzór nad ich realizacją sprawuje wyłącznie Rada Edukacji Finansowej, w której skład wchodzi 12 przedstawicieli instytucji zajmujących się ochroną konsumentów na rynku usług finansowych. Szczegółowy sposób i tryb działania Rady, regulamin funkcjonowania Funduszu, a także sposób wynagradzania Rzecznika Finansowego z tytułu obsługi realizacji zadań finansowanych ze środków Funduszu ma zostać uregulowane w drodze odrębnych rozporządzeń. Środkami Funduszu będzie dysponował Rzecznik, na wniosek Rady Edukacji Finansowej. Środki Funduszu przeznacza się na finansowanie edukacji finansowej. Głównymi zadaniami Rady będzie dążenie do zwiększenia świadomości finansowej Polaków, w szczególności poprzez opracowywanie strategii edukacji finansowej, organizowanie oraz wspieranie projektów edukacyjnych, organizowanie kampanii informacyjnych. W długim okresie czasu działalność Rady Funduszu ma się przyczynić do zaktywizowania obywateli, przy jednoczesnym zwiększeniu bezpieczeństwa w kontekście podejmowania decyzji finansowych.

Pozostałe zmiany dotyczyły m.in.:

- objęcia ustawą o Rzeczniku uczestnika PPK lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych;
- objęcia ustawą o Rzeczniku klienta małej instytucji płatniczej, klienta dostawcy świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku, klienta dostawcy świadczącego wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku.

Rozdział 2

Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego przez ich klientów

Warunkiem podjęcia interwencji przez Rzecznika Finansowego w indywidualnej sprawie jest przede wszystkim wcześniejsze złożenie przez klienta reklamacji do instytucji finansowej. Zgodnie z art. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym reklamacja to każde wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego. Klient może zwrócić się o pomoc do Rzecznika Finansowego po zakończeniu procedury reklamacyjnej. Może zrobić to również wtedy, gdy podmiot rynku finansowego nie udzielił w terminie odpowiedzi na reklamację oraz w sytuacji, gdy nie dopełnił innych obowiązków wynikających z ustawy o rozpatrywaniu reklamacji.

Ustawa przewiduje trzy formy złożenia reklamacji: pisemną – składaną osobiście lub nadawaną przesyłką pocztową, ustną - zgłaszaną osobiście lub telefonicznie oraz elektroniczną o ile podmiot rynku finansowego wskazał środki komunikacji elektronicznej do tego przeznaczone.

Ustawa nakłada szereg obowiązków na podmioty rynku finansowego w zakresie rozpatrywania reklamacji. Podmiot rynku finansowego jest zobligowany m.in. do:

- umieszczenia w umowach informacji dotyczących miejsca, formy złożenia reklamacji, terminu jej rozpatrzenia oraz sposobu powiadomienia klienta o rozpatrzeniu reklamacji;
- udzielenia klientowi odpowiedzi na reklamację na piśmie albo e-mailem, (jeżeli klient wyrazi na to zgodę) w maksymalnym terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji (a w szczególnie skomplikowanych przypadkach maksymalnie w ciągu 60 dni od złożenia reklamacji);

Odpowiedź udzielana przez podmiot rynku finansowego nie może ograniczyć się do lakonicznego stwierdzenia „reklamację uwzględnia się”, czy też „odmawia się uznania reklamacji”. Podmiot rynku finansowego jest zobowiązany do przedstawienia uzasadnienia faktycznego i prawnego, wyczerpującej informacji na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń, określenia terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, odpowiedź powinna zostać uzupełniona o pouczenie o możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, skorzystania z instytucji mediacji, albo sądu polubownego, wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, czy też wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

Nieuwzględnienie roszczeń klienta, skutkujące brakiem pozytywnego rozpoznania reklamacji i uznaniem jej przez podmiot rynku finansowego za niezasadną, umożliwia klientowi wykorzystanie dalszych praw w procesie dochodzenia roszczeń, w tym również wystąpienie z wnioskiem o pomoc do Rzecznika Finansowego.

Postępowania reklamacyjne prowadzone przez podmioty rynku finansowego podlegają zgodnie z Ustawą procesowi sprawozdawczemu wobec Rzecznika Finansowego. Podmioty rynku finansowego raz do roku w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazują Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące postępowań reklamacyjnych. Sprawozdanie uwzględnia: liczbę reklamacji, uznanych i nieuwzględnionych, roszczenia wynikające z wniesionych reklamacji, informację o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.

Obowiązek sprawozdawczy wobec Rzecznika Finansowego ma w założeniach ustawodawcy przyczynić się do analizy i oceny przez podmiot rynku finansowego zasadności zgłaszanych do niego reklamacji i ich wpływu na dalsze zachowania klientów.. Zbiorcze zestawienie dotyczące reklamacji uwzględnionych i nieuznanych przez podmioty rynku finansowego zawiera poniższe zestawienie.

Tabl.1. Reklamacje złożone przez klientów do podmiotów rynku finansowego poprzedzające możliwość wystąpienia do Rzecznika

Wyszczególnienie	Reklamacje do rozpatrzenia w 2018 r.	Załatwione reklamacje w 2018 r.		W tym uznające w całości lub części roszczenie	
	Liczba	Liczba	% rozpatrzonych	Liczba	% załatwionych
Ogółem	1 808 412	1 738 796	96,2%	973 288	55,36%
Rynek bankowo - kapitałowy	1 438 024	1 390 659	96,7%	883 315	63,5%
Rynek ubezpieczeniowo - emerytalny	370 388	348 737	94,2 %	89090	25,5%

W stosunku do roku poprzedniego liczba reklamacji do załatwienia we własnym zakresie przez instytucje finansowe wzrosła o 10,2 %. Również wzrosła liczba rozpatrzonych reklamacji o 11,2%. Załatwiono 1738,8 tys. spraw, podczas gdy w 2017 r 1 560,9 tys. Spośród załatwionych reklamacji zarzuty klientów zostały uznane w całości lub w części w 973,3 tys. reklamacji (w 2017 r. w 844,1 tys.), co stanowiło 55,6 % załatwionych (w 2017 r. 54,6 %). Na zbliżonym poziomie utrzymuje się odsetek pozytywnie dla klienta lub częściowo pozytywnie załatwionych reklamacji. W przypadku reklamacji załatwianych przez podmioty rynku bankowo-kapitałowego to blisko 2/3 spraw, a dla rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego ok. 1/4. Najwięcej reklamacji rozpatrują banki tj. 72,9 % wszystkich i odsetek korzystnych rozstrzygnięć dla klienta jest na poziomie średnim. Najwięcej pozytywnych rozstrzygnięć, wśród rozpatrzonych mają krajowe instytucje płatnicze - 86,3% i banki spółdzielcze-78,9%, a w grupie podmiotów ubezpieczeniowych

oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeniowych w Polsce działu I- 47,2%. Najniższy wskaźnik 20,2 % odnotowano w zagranicznych zakładach ubezpieczeń działu I i II.

Podmioty rynku finansowego zobowiązane zostały również do przekazania informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasadzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów . Sprawozdanie nie obejmuje podmiotów które zostały wpisane do rynku finansowego w badanym okresie. Dane te dają jedynie pewien pogląd, co do postępowań sądowych. Pozytywnie należy ocenić wzrost w 2018 r. o 25 % liczby ugód zawartych na etapie postępowania sądowego (z 7,1 tys. do 8,9 tys.).

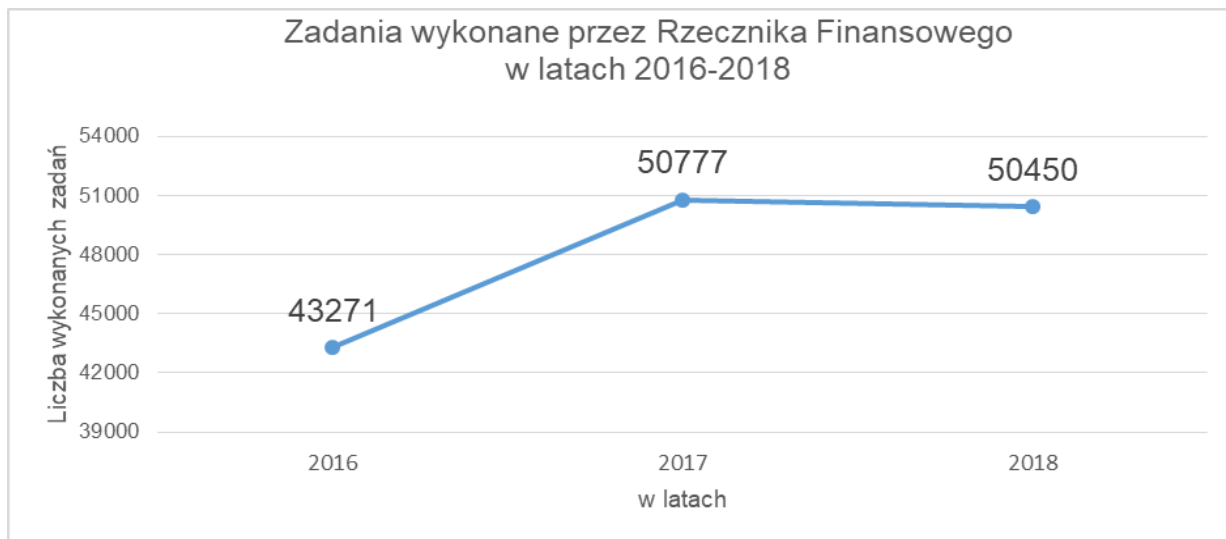
Tabl.2. Postępowania sądowe w sprawach dotyczących złożonych przez klientów reklamacji w 2018 r.

Wyszczególnienie	Wystąpienia do sądów z poprzedniego roku niezakończone do końca 2017	Wystąpienia do sądów w 2018 r		Ugody zawarte na etapie postępowania sądowego w 2018 r.	Prawomocne orzeczenia sądów wydane w okresie sprawozdawczym 2018 r.	
		Liczba	Wartość roszczeń zgłoszonych w tys. zł	Liczba	Liczba	Kwoty zasądzone w tys. zł
Ogółem	26 014	42 280	1 472 018	8 927	19 162	163 369,4
Rynek bankowo – kapitałowy	3 164	4 666	639 640,0	42	620	5 481,8
Rynek ubezpieczeniowo - emerytalny	22 850	37 614	832 378,4	8885	18 542	157 887,6

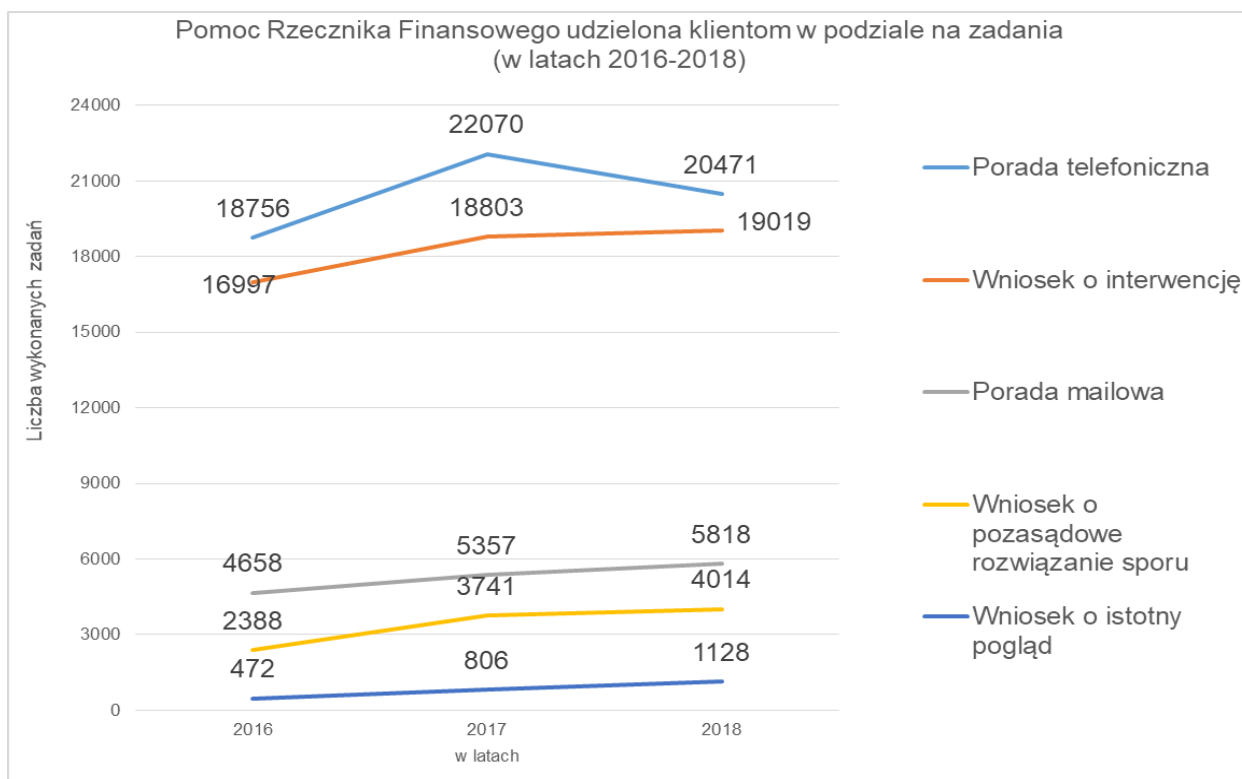
Rozdział 3

Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady

Liczba zadań wykonanych przez Rzecznika w latach 2016-2018



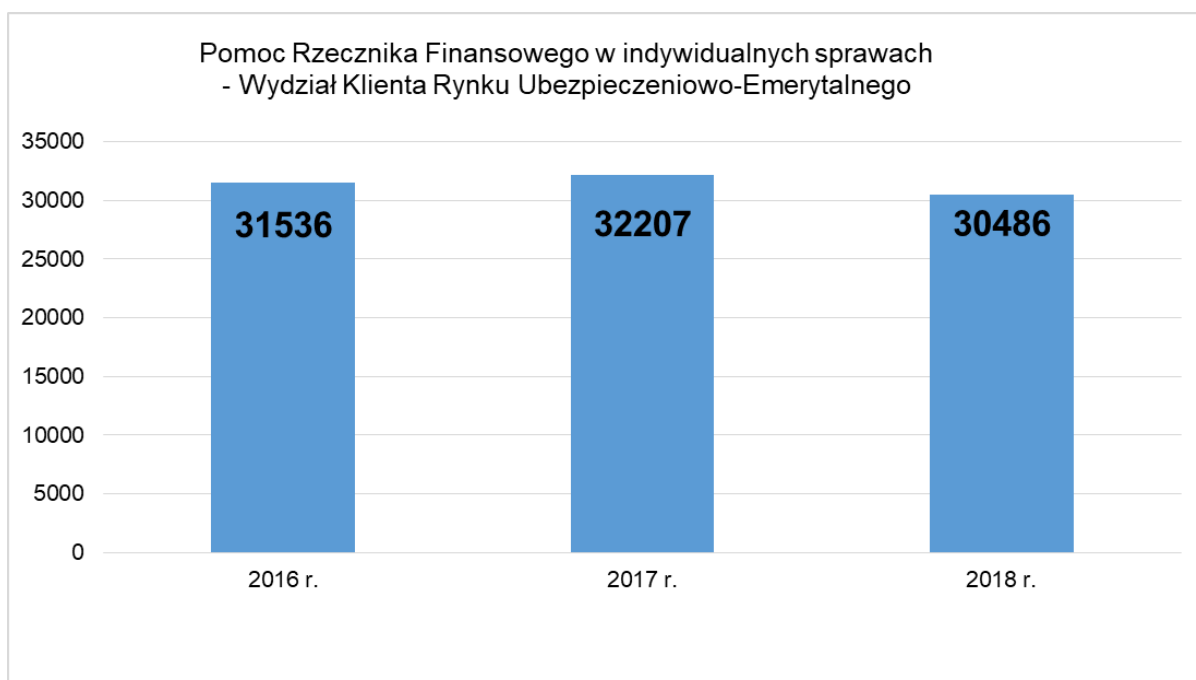
Pomoc Rzecznika udzielona klientom w podziale na zadania, w latach 2016-2018



3.1 Wnioski o podjęcie interwencji

3.1.1 Wnioski klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

Do Rzecznika Finansowego w 2018 r. wpłynęły 14 043 wnioski zgłaszane w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych. Wniosków w zakresie ubezpieczeń na życie (dział I) odnotowano łącznie 4835 (34,4%). Natomiast wniosków z zakresu problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (dział II) w przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 9176 (65,3%). Natomiast 32 wnioski błędnie skierowano do Rzecznika. Wnioski napływały zarówno bezpośrednio od wnioskodawców – 11 088 (79,0%), jak też za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów – 2955 wniosków (21,0%).



Tematyka wniosków

Najlichniesz grupa wniosków odnosiła się do problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 4843 wnioski (34,5%). Wśród nich najwięcej odnotowano na obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m. – 3784 wnioski (26,9%). Wnioskodawcy w zakresie tej grupy ubezpieczeń skarżyli się przede wszystkim na:

- całkowitą odmowę uznania roszczenia o odszkodowanie lub świadczenie;
- odmowę uznania części roszczenia;
- opieszale 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 i innych materiałów, 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, dochodzonych w ramach obowiązkowego ubezpieczenia OC sprawcy szkody – w tym mieszczą się zarówno zarzuty dotyczące zaniżania uszczerbku

na zdrowiu, zbyt niskiej kwoty zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, zaniżania 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.

Wysoką pozycję w zakresie liczebności wniosków w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajmowały wnioski odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 681 wniosków (4,8%). Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania oraz interpretacji zapisów o.w.u. skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania.

Kolejne miejsce w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajmowały wnioski dotyczące roszczeń regresowych – 147 wniosków (1,1%). Najliczniejsza grupa spraw dotyczyła sytuacji, w których kierującemu pojazdem stawiano zarzut zbiegnięcia z miejsca zdarzenia. W badanym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 131 wniosków dotyczących działalności UFG (0,9%). Przyczyną 60 wniosków (0,4%) była odmowa uznania w całości lub w części zgłaszanych roszczeń odszkodowawczych. Natomiast 71 wniosków (0,5%) 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. Pozostałe wnioski w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 54 wnioski (0,4%), ubezpieczeń assistance – 29 wniosków (0,2%), ubezpieczeń szyb samochodowych – 9 wniosków (0,1%), ubezpieczeń Zielonej Karty - 6 wniosków oraz ubezpieczenia kosztów usunięcia awarii elementów pojazdu - 2 wnioski.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym drugie miejsce zajmowały sprawy dotyczące nieprawidłowości w dziale I – 4835 wniosków (34,4%). Najliczniejsza grupa wniosków dotyczyła ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 3158 wniosków (22,5%). Wysoka pozycja w tej grupie wniosków dotyczyła

ubezpieczeń na życie – 980 wniosków (7,0%). Kolejne miejsce zajmowały wnioski dotyczące ubezpieczeń na życie związanych z u.f.k. – 653 wnioski (4,6%), wnioski odnoszące się do ubezpieczeń rentowych – 8 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczeń posagowych, zaopatrzenia dzieci – 7 wniosków.

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

- a) odmowy uznania roszczenia przez ZU, z uzasadnieniem, iż:
 - zdarzenie 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.

Trzecie miejsce w przedstawianym okresie sprawozdawczym zajmowały sprawy odnoszące się do problematyki ubezpieczeń OC (poza OC p.p.m. i OC rolników) – 1634 wnioski (11,6%). W tej grupie spraw odnotowano 1295 wniosków (9,2%) dotyczących OC z tytułu prowadzonej działalności, OC w życiu prywatnym – 188 wniosków (1,3%), OC z tytułu wykonywanego zawodu – 114 wniosków (0,8%), OC przewoźnika – 36 wniosków (0,3%) 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 – 855 wniosków (6,1%), w tym ubezpieczenia mienia osób fizycznych – 772 wnioski (5,5%), ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw – 68 wniosków (0,5%), ubezpieczenia assistance – 8 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczenia cargo – 7 wniosków. Najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły nieprawidłowości w działaniach ZU w odniesieniu do likwidacji szkód zalaniowych, kradzieżowych oraz ogniowych. Wnioskodawcy wskazywali w szczególności na:

- brak ochrony będący konsekwencją jej zakresu wynikającego z zawartej umowy wobec zdarzenia stanowiącego podstawę roszczenia;
- ustalanie 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 przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 517 wniosków (3,7%) odnoszących się do ubezpieczeń NNW. W tej grupie spraw 92 wnioski (0,7%) dotyczyły ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem ZU 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 – zarzuty dotyczyły zarówno zaniżania procentu trwałego uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia.

W 2018 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęły 432 wnioski (3,1%) dotyczące ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego i elektronicznego. 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 omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano 326 wniosków (2,3%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Najliczniejsza grupa spraw odnosiła się do umów obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 127 wniosków (0,9%). Kolejne miejsca w grupie ubezpieczeń rolnych zajmowały wnioski dotyczące umów obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 86 wniosków (0,6%), ubezpieczenia upraw – 74 wnioski (0,5%), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 18 wniosków (0,1%), ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych – 13 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych – 4 wnioski. Ponadto 4 wnioski dotyczyły działalności UFG – tj. szkody osobowej likwidowanej z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników. 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.

W tej grupie wniosków odnotowano także sprawy dotyczące 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 2018 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 216 wniosków (1,5%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych, w tym:

- ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 70 wniosków (0,5%);
- ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 61 wniosków (0,4%);
- opcji NNW w ramach pakietu np. ub. turystycznych – 33 wnioski (0,2%);
- ubezpieczenia bagażu – 31 wniosków (0,2%);

- ubezpieczenia assistance – 13 wniosków (0,1%);
- ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu – 8 wniosków (0,1%).

Podnoszone zarzuty w tej grupie wniosków dotyczyły m.in. 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 opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym.

Pozostałe grupy wniosków nie przekroczyły 1,0% ogółu spraw kierowanych do Rzecznika w 2018 r. Szczegółowe dane zawiera Tabela nr 1.3.

Zarzuty zawarte we wnioskach

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

- oddalenie roszczenia – 6464 wnioski (46,0%);
- spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 4631 wniosków (33,0%);
- 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 oraz dodatkowo w ubezpieczeniach na życie kwestie związane z wysokością i zwrotem składki – 916 wniosków (6,5%);
- opieszałość w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń – 553 wnioski (3,9%).

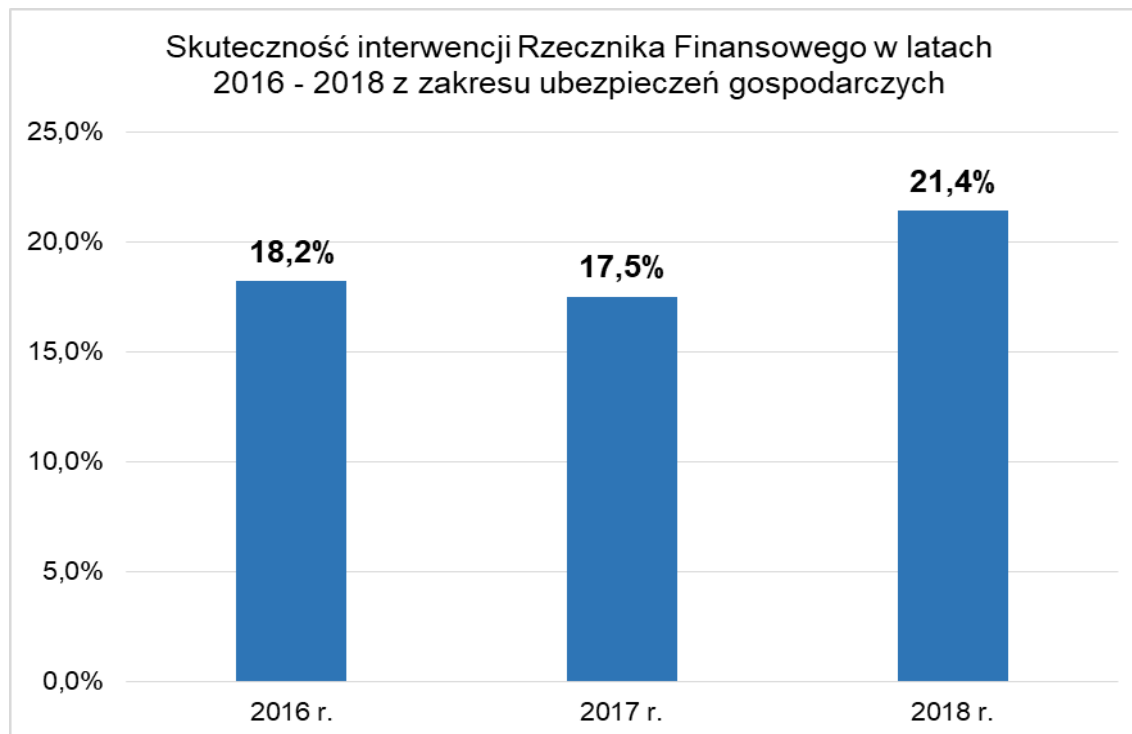
Tryb rozpatrywania wniosków i wynik interwencji

W zdecydowanej większości wniosków – 12 022 (85,6%), 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 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 a, 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 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 dokonał analizy zasadności otrzymanej sprawy. 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 1958 przypadkach (13,9%). Główną przyczyną niepodjęcia interwencji były ustalenia, iż sprawy te pozostawały poza ustawowym zakresem kompetencji Rzecznika – łącznie 1159 wniosków (8,2%). Z analizy wniosków wynikało, iż klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego – 843 wnioski (6,0%) lub wnioskodawca nie był klientem podmiotu rynku finansowego – 316 wniosków (2,2%). Nie podejmowano interwencji także w sprawach, w których autorzy wystąpień zwracali się do Rzecznika o udzielenie określonych wyjaśnień oraz w sprawach, w których analiza posiadanych dokumentów nie wskazywała na stwierdzenie naruszenia praw bądź interesów osób, które Rzecznik reprezentuje – 361 wniosków (2,6%). Do tej grupy spraw zaliczone zostały przypadki, w których toczą się postępowania przed sądem, zapadły już wyroki sądowe, bądź nastąpiło przedawnienie roszczeń. Rzecznik nie podejmował także interwencji we wnioskach, które były kierowane do Rzecznika, jako drugiego bądź kolejnego adresata, jedynie „do wiadomości” – 231 wniosków (1,6%). Ich autorzy wyraźnie zaznaczali, iż chodzi im jedynie o zapoznanie Rzecznika z daną sprawą. W wyniku interwencji Rzecznika Finansowego łącznie w odniesieniu do 1980 wniosków (21,4%) nastąpiła zmiana stanowiska na korzyść wnioskodawcy.



Liczba wniosków w podziale na poszczególne podmioty rynku finansowego

W 2018 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 4835 wniosków (34,4%) odnoszących się do nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu I. Na funkcjonowanie wymienionych ZU odnotowano 4765 wniosków. Informacje te uzupełniono danymi o procencie ogólnej liczby wniosków oraz udziale w rynku każdego z wymienionych podmiotów, za podstawę przyjmując składkę przypisaną brutto. W odniesieniu do 49 spraw poruszono kwestie związane z działalnością Oddziałów zagranicznych ZU w Polsce, w 17 przypadkach sprawy odnosiły się do funkcjonowania zagranicznych podmiotów, a w 4 wnioskach brak było wskazania nazwy ZU, którego dotyczyła sprawa.

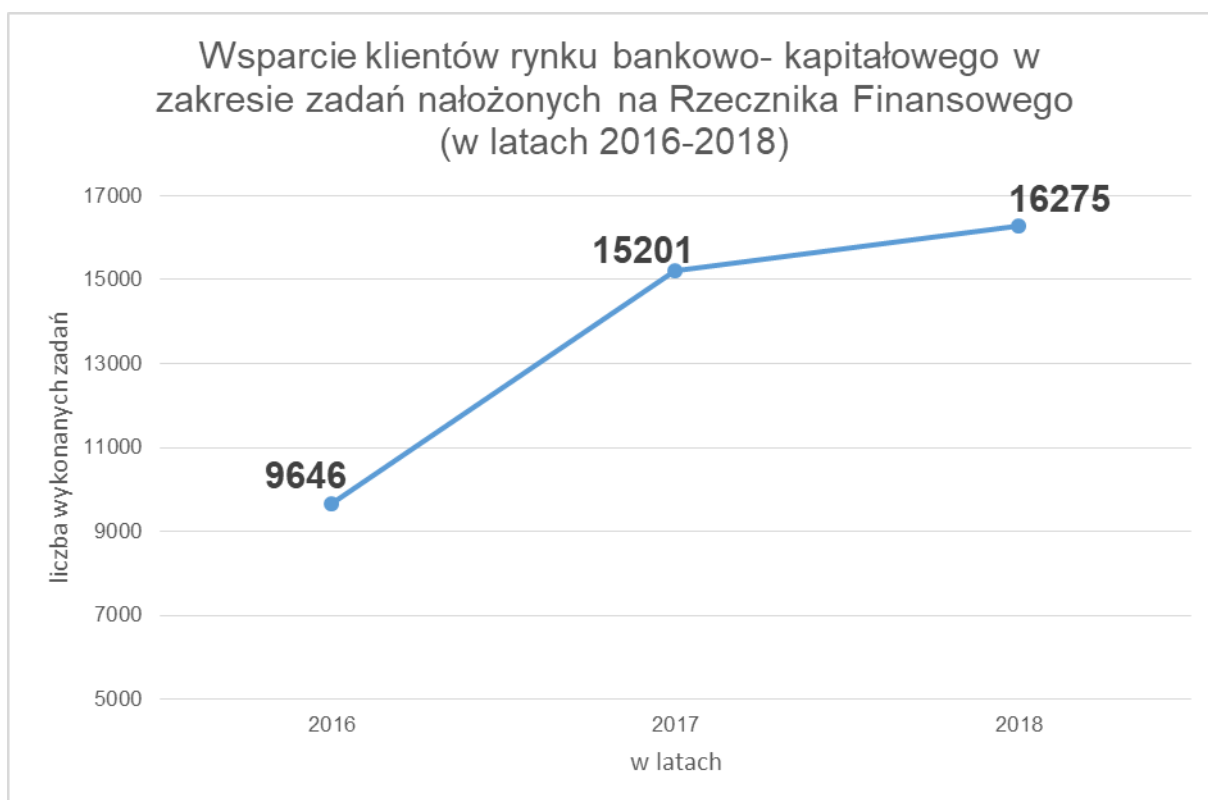
W omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 9176 wniosków (65,3%) dotyczących nieprawidłowości w funkcjonowaniu podmiotów rynku ubezpieczeniowego działu II. Na działalność wymienionych ZU wpłynęło 8348 wniosków. Na funkcjonowanie Oddziałów zagranicznych ZU w Polsce odnotowano 139 wnioski, 470 spraw dotyczyło działalności zagranicznych ZU, w 43 przypadkach wnioski odnosiły się do funkcjonowania podmiotów ustanowionych przez zagraniczne ZU jako reprezentant ds. roszczeń na terenie Polski niebędący ZU, 139 wniosków dotyczyło działalności UFG, 3 sprawy odnosiły się do działalności PBUK. W 34 sprawach skarżący nie określili nazwy ZU będącego podmiotem wniosku

Wnioski klientów podmiotów rynku emerytalnego

W 2018 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło ogółem 41 pisemnych wystąpień z zakresu zabezpieczenia emerytalnego. Najliczniejsza grupa spraw, które wpłynęły do Rzecznika, dotyczyła działalności ZUS, łącznie 25 spraw (61%). Kolejna grupa wniosków odnosiła się do funkcjonowania Otwartych Funduszy Emerytalnych – 11 wniosków (26,8%). Wnioski dotyczące OFE odnosiły się głównie do przepisów w zakresie dziedziczenia środków zgromadzonych na rachunku OFE i procedur ich wypłaty w przypadku śmierci członka

funduszu. W omawianym okresie sprawozdawczym spośród 41 wystąpień, jakie wpłynęły do Rzecznika, czynności interwencyjne podjęto w 3 sprawach (7,3%). Jedna sprawa zakończyła się pozytywnie, w dwóch sprawach prowadzone są nadal czynności wyjaśniające. W pozostałych 38 sprawach (92,7%) Rzecznik nie podjął interwencji. Niepodjęcie czynności spowodowane było w głównej mierze brakiem właściwości Rzecznika Finansowego i wskazaniem skarżącemu podmiotu właściwego do rozpatrzenia danej sprawy.

3.1.2 Wnioski klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego



W 2018 r. wpłynęło 4935 pisemnych wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki rynku bankowo-kapitałowego.

Wśród powyższych wniosków 4219 (85,5%) było kierowanych bezpośrednio przez wnioskodawców, natomiast 716 (14,5%) skierowano za pośrednictwem pełnomocników i

innych podmiotów (tj. m.in. kancelarii prawnych, powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, Kancelarii Prezydenta RP, postów).

Z ogólnej liczby 4935 wniosków o podjęcie interwencji, większość 3858 tj. 78,2 % dotyczyła działalności banków prowadzonych w formie spółek akcyjnych oraz banków spółdzielczych, 454 tj, 9,1 % instytucji pożyczkowych oraz 119 tj. 2,4 % spółdzielczych kas oszczędnościowo – kredytowych.

W badanym okresie sprawozdawczym najwięcej -2688 tj.54,5 % wniosków skierowanych do Rzecznika Finansowego dotyczyło kredytów. Wśród wniosków w zakresie kredytów najwięcej tj. 2/3 dotyczyło kredytu konsumenckiego -1771 oraz kredytu hipotecznego -808, pozostałe kredyty łącznie 109 wniosków. W następnej kolejności pod względem liczebności zgłaszane były wnioski klientów związane z rachunkiem bankowym -825 oraz papierami wartościowymi 499 wniosków.

W przypadku kredytów konsumenckich najczęściej zgłaszane problemy dotyczyły nieprawidłowości rozliczenia w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu, braku zgody na restrukturyzację zadłużenia, jak również wysokości opłat, prowizji i innych kosztów kredytu,.

W przypadku kredytów hipotecznych najlichniesza grupa skarg dotyczyła kredytów walutowych oraz kwestii związanych z postanowieniami niedozwolonymi tzw. klauzulami abuzywnymi. Wnioskodawcy zgłaszali również zastrzeżenia odnośnie sposobu ustalania marży oraz ponoszonych kosztów ubezpieczenia kredytu.

Znaczna liczba wniosków dotyczy problemów związanych z rachunkiem bankowym, a szczególnie rachunkiem rozliczeniowym. Najlichniesza grupa wniosków dotyczyła pobieranych opłat w związku z prowadzeniem rachunku bankowego. Poza tym wielu wnioskodawców składało skargi w zakresie błędnych przelewów, czy też nieautoryzowanych transakcji na rachunku.

Wśród wniosków dotyczących papierów wartościowych i innych instrumentów finansowych należy wyróżnić liczną grupę wniosków związanych z zakupem obligacji spółki GetBack S.A. (dalej: obligacji GetBack). Zgłaszane są zastrzeżenia w związku z nieprawidłowym procesem

oferowania klientom banków czy biur maklerskich zakupu obligacji. Sprzedawcy namawiali do inwestycji zapewniając o bezpieczeństwie środków i gwarancji zysków. Jednocześnie dokumenty istotne dla zawarcia umowy zawierające informacje np. o ryzyku, były przesyłane potencjalnym nabywcom na dzień przed upływem terminu zapłaty za nabycie obligacji , a często też tego samego dnia . Utrudniało to podjęcie świadomej i przemyślanej decyzji przez potencjalnego nabywcę.

Zdecydowana większość z 4935 wniosków klientów rynku finansowego stanowiła prośbę o podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego. Było to 4709 tj. 95,4 % spraw. Natomiast 226 pism zostało skierowanych jedynie do wiadomości Rzecznika.

W zdecydowanej większości spraw 3547 co stanowi 71,9% ogólnej liczby wniosków Rzecznik wstępnie podjął interwencję i poddał wnioski analizie. W pozostałych przypadkach interwencja nie została podjęta z uwagi na braki formalne, czy brak właściwości Rzecznika Finansowego. W przypadku niepodjęcia interwencji przez Rzecznika wnioskodawcy każdorazowo otrzymywali wyjaśnienia stanu prawnego, na podstawie którego Rzecznik dokonał analizy złożonego wniosku. W przypadku odmowy podjęcia interwencji lub nieuwzględnienia wniosku wnioskodawcy byli informowani o przysługujących im prawach i środkach w celu podjęcia działań. W sytuacji, gdy w opinii Rzecznika, w ramach złożonego wniosku brakowało dokumentów mających istotny wpływ na sprawę, wysyłana była korespondencja do wnioskodawcy z prośbą o ich uzupełnienie. W sytuacji, gdy klient do dnia złożenia wniosku nie przeprowadził procedury reklamacyjnej z podmiotem rynku finansowego, wysyłana była prośba do klienta o dopełnienie tej formalności wraz z jednoczesną informacją odnośnie dalszych możliwości postępowania.

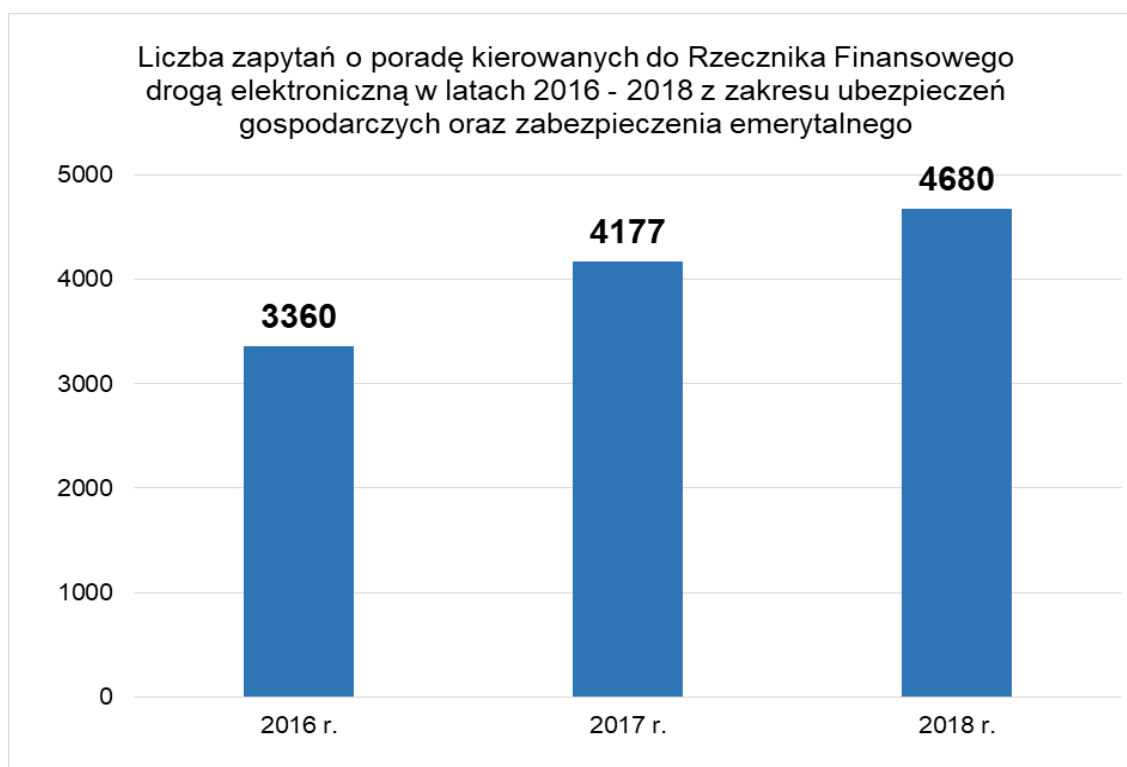
W przypadku 3547 spraw, w których Rzecznik podjął działania, w pierwszej kolejności do podmiotu rynku finansowego kierowane było pismo z prośbą o ustosunkowanie się do zarzutów Wnioskodawcy wraz z prośbą o przekazanie Rzecznikowi niezbędnych informacji, wyjaśnień i dokumentów. Podmiot rynku finansowego w odpowiedzi na interwencję Rzecznika uznawał jej zasadność, bądź też podtrzymywał dotychczas zajęte stanowisko, uzupełniając je zazwyczaj dodatkowymi wyjaśnieniami. Eksperti poddawali sprawę powtórnej analizie, od

której zależało dalsze postępowanie. W przypadku uznania potrzeby dalszej interwencji, podejmowano kolejne 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 1411 spraw, przy czym w 382 tj. w 27,1 %, sprawy zakończyły się pozytywnie dla klienta.

3.2 Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych

3.2.1 Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowego

W 2018 r. w zakresie ubezpieczeń gospodarczych udzielono 11382 porady telefoniczne. Porad z zakresu ubezpieczeń na życie (dział I) odnotowano łącznie 1523 (13,4%). Natomiast porad odnoszących się do problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (dział II) w przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 9482 (83,3%).



Tematyka porad

Najlichniesza grupa rozmów dotyczyła problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 6419 (56,4%) . W tej grupie porad dominowały rozmowy dotyczące zagadnień związanych z obowiązkowym ubezpieczeniem OC p.p.m. (5588 udzielonych porad – 49,1%). W zakresie ubezpieczenia OC p.p.m. rozmówcy najczęściej zgłaszali uwagi i zapytania o sposób likwidacji metodą szkody całkowitej. Wskazywali, że często ubezpieczyciele w sposób nieuprawniony kwalifikują szkodę jako całkowitą poprzez zaniżanie wartości pojazdu w stanie sprzed szkody, a zawyżanie wartości wraku/pozostałości. Pozostałe porady dotyczyły m.in. uzyskania odszkodowania za najem pojazdu zastępczego, prawa osoby poszkodowanej do decydowania o wyborze części stosowanych do naprawy pojazdu, zasadności stosowania przez ubezpieczycieli pomniejszania odszkodowania o procent amortyzacji części i materiałów użytych do napraw, kwestii związanych z podatkiem VAT, problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, obniżania przez ZU stawek za robocizogodziny, żądania przedstawienia faktur źródłowych stwierdzających rodzaj i źródło nabycia części zamiennych stosowanych przy naprawie pojazdu oraz zwrotu kosztów związanych z holowaniem i parkowaniem pojazdu. Ponadto znaczna część porad dotyczyła wezwania przez ZU do zapłaty składki. W odniesieniu do szkód na osobie najczęściej w rozmowach pojawiały się zapytania dotyczące określania kwoty zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, stosownego odszkodowania w przypadku znacznego pogorszenia sytuacji życiowej po śmierci osoby najbliższej oraz zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę przyznawanego najbliższym członkom rodziny. W grupie porad z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych drugie miejsce zajęły rozmowy dotyczące ubezpieczeń autocasco – 756 (6,6%). 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.

Pozostałe rozmowy w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń assistance – 48 porad (0,4%), ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 18 rozmów (0,2%) oraz ubezpieczeń Zielonej Karty – 9 porad (0,1%). W przedstawianym okresie

sprawozdawczym drugie miejsce zajmowały porady z zakresu ubezpieczeń na życie (dział I) – łącznie 1523 porady (13,4%). Najliczniejsza grupa rozmów z tego zakresu dotyczyła ubezpieczeń na życie – 689 rozmów (6,0%), ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 585 porad (5,1%). Kolejne miejsce zajmowały porady dotyczące ubezpieczeń na życie związanych z u.f.k. – 226 rozmów (2,0%). 6 rozmów (0,1%) dotyczyło ubezpieczeń rentowych, natomiast w 4 rozmowach (0,1%) podnoszono kwestie związane z ubezpieczeniami posagowymi/zaopatrzenia dzieci. Najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły odmowy wypłaty świadczenia z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia na życie, sporu co do wysokości przyznanego świadczenia wynikającego często z zaniżania przez ubezpieczycieli procentowego uszczerbku na zdrowiu, prośby o udzielenie wskazówek co do dalszego prowadzenia sprawy, bądź interpretacji przepisów ubezpieczeniowych. Znaczna grupa porad dotyczyła ubezpieczeń na życie z u.f.k., a w szczególności sytuacji, gdy dochodziło do rozwiązania umowy przed terminem w niej przewidzianym, co powodowało z reguły utratę znacznej części wpłaconych środków w postaci wysokiej – mającej charakter kary finansowej – opłaty likwidacyjnej. Trzecie miejsce w przedstawianym okresie sprawozdawczym pod względem liczby udzielonych porad (1094 – 9,6%) zajmowała tematyka ubezpieczeń OC (poza OC p.p.m., OC rolników i OC w turystyce). W tej grupie porad odnotowano 318 (2,8%) rozmów odnoszących się do problematyki OC zarządcy drogi, OC z tytułu prowadzonej działalności – 316 (2,8%), OC w życiu prywatnym – 142 (1,2%), OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości – 127 (1,1%), OC z tytułu wykonywanego zawodu – 60 (0,5%), OC lekarzy/szpitali – 54 (0,5%), OC przewoźnika – 41 (0,4%) OC pozostałe – 36 (0,3%). Rozmowy te dotyczyły m.in. odmowy wypłaty odszkodowania z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zawartej umowy, a także zakresu przysługujących świadczeń. Rozmówcy wskazywali również na brak należytego określenia przez ubezpieczycieli zakresu i kosztów naprawienia szkody oraz nieterminowej jej likwidacji.

W badanym okresie sprawozdawczym kolejne miejsce pod względem liczby udzielonych porad zajęły ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych. Rozmów z tego zakresu odnotowano łącznie 1033 (9,1%). W tej grupie

dominowały porady dotyczące ubezpieczenia mieszkania/domu – 550 (4,8%) oraz ubezpieczenia mienia ruchomego – 462 (4,0%). Pozostałe rozmowy dotyczyły ubezpieczenia maszyn – 10 (0,1%), ubezpieczenia assistance – 6 (0,1%) i ubezpieczenia mienia w transporcie – 5 (0,1%). Część porad odnosiła się do nieprawidłowości w działalności ZU w związku z likwidacją szkód kradzieżowych, szkód spowodowanych silnym wiatrem lub 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, prośby o ukierunkowanie w działaniu, a także opieszałego prowadzenia postępowania likwidacyjnego. Kolejne miejsce zajmowały porady dotyczące ubezpieczeń NNW – 337 (3,0%). W tej grupie odnotowano 58 (0,5%) rozmów dotyczących problematyki ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. W rozmowach z tego zakresu poruszane były kwestie związane w szczególności z odmową wypłaty świadczenia z uwagi na ograniczony zakres ochrony wynikający z zawartej umowy oraz przyznaniem zaniżonego świadczenia z uwagi na niską sumę ubezpieczenia. W 2018 r. przeprowadzono 186 (1,6%) rozmów odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych. Najwięcej porad z tego zakresu dotyczyło ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 61 (0,5%), ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 40 (0,4%), ubezpieczenia turystycznego z opcją NNW – 39 (0,3%), ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego – 29 (0,2%), ubezpieczenia OC – 10 (0,1%) oraz ubezpieczenia kosztów transportu do kraju 7 (0,1%). Rozmowy te dotyczyły w szczególności odmowy przyznania odszkodowania z uwagi na brak ochrony ubezpieczeniowej wynikającej z zakresu zawartej umowy, zawierały prośbę o ukierunkowanie co do dalszego prowadzenia sprawy oraz dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania.

W omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano 122 porady (1,1%) odnoszące się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Najlichniesza grupa rozmów odnosiła się do obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 52 (0,4%) porady. Kolejne miejsca w grupie ubezpieczeń rolnych zajmowały rozmowy

dotyczące ubezpieczenia upraw – 30 (0,2%), obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 29 (0,2%), dobrowolnego ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych – 9 (0,1%), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 1 (0,1%) oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych – 1 (0,1%). Najczęściej rozmowy z tego zakresu dotyczyły zapytań odnośnie wysokości przyznanego odszkodowania, oddalenia w całości zgłoszonego roszczenia oraz zawierały prośbę o ukierunkowanie co do dalszych działań związanych z likwidacją szkody. Pozostałe grupy porad nie przekroczyły 1,0% ogółu rozmów przeprowadzonych w 2018 r. podczas eksperckich dyżurów telefonicznych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych .

Zarzuty występujące w rozmowach

W omawianym okresie sprawozdawczym w przeprowadzonych rozmowach zdecydowanie dominowały zarzuty zawarte w siedmiu grupach problemów:

- 1) sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 2161 rozmów (19,0%);
- 2) oddalenia roszczenia zgłaszanego z tytułu umowy ubezpieczenia – 1957 rozmów (17,2%);
- 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 – 1808 rozmów (15,9%);
- 4) interpretacji przepisów ubezpieczeniowych – 1119 rozmów (9,8%);
- 5) procedur ubezpieczeniowych – 705 rozmów (6,2%);
- 6) opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym – 681 rozmów (6,0%);
- 7) sposobu naliczania, wysokości, zwrotu, wezwania do zapłaty składki – 601 rozmów (5,3%).

W 2018 r. - 377 (3,3%) rozmów pozostawało poza zakresem kompetencyjnym Rzecznika Finansowego.

3.2.2 Porady w sprawach dotyczących rynku emerytalnego

W ramach telefonicznego poradnictwa z zakresu rynku emerytalnego, w roku 2018 udzielono 87 porad. Należy podkreślić z zadowoleniem, iż wciąż dominują kwestie informacyjne, związane z sytuacją życiową członków otwartych funduszy emerytalnych lub oszczędzających w ramach IKE, IKZE lub PPE, natomiast rzadko występują rozmowy sygnalizujące nieprawidłowości.

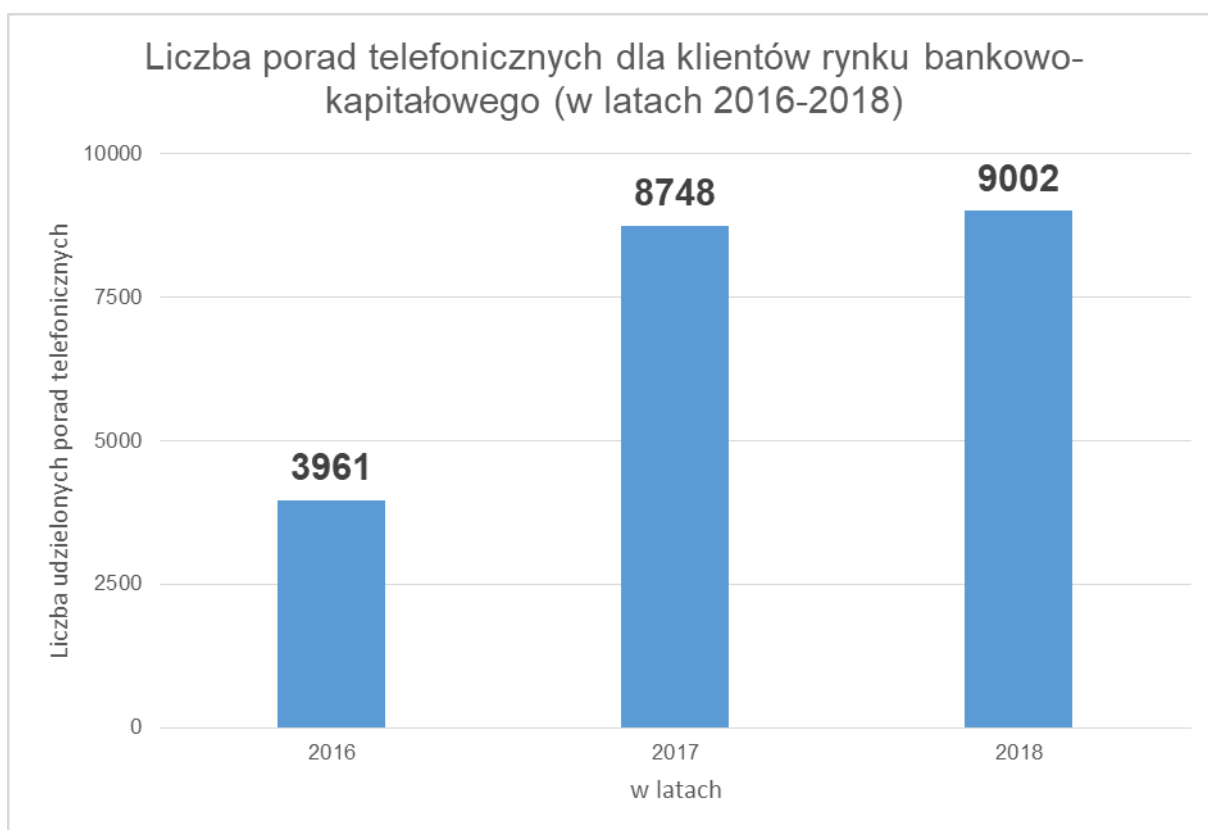
Porad związanych z członkostwem w OFE udzielono 47, z IKE i IKZE 17, z PPE 10, związanych z ubezpieczeniami społecznymi w ZUS 8. Pojawiły się natomiast pierwsze pytania dotyczące dobrowolnych funduszy emerytalnych.

Jak w poprzednich latach, dominowały kwestie związane z dziedziczeniem zgromadzonych środków po śmierci członka otwartego funduszu emerytalnego (33 rozmowy). Zainteresowanie budził także podział zgromadzonych środków w związku z rozwodem (8 rozmów). Pewną grupę rozmów stanowiły wątki związane z transferem środków z PPE do IKE/IKZE (10 rozmów) oraz wypłat lub zwrotów z IKE/IKZE (8 rozmów). Porady, w których sygnalizowano nieprawidłowości dotyczyły zawierania umów o prowadzenie IKE z osobami pobierającymi świadczenie emerytalne od wielu lat lub niewystarczającego informowania oszczędzających o ryzyku inwestycyjnym (5 rozmów).

3.2.2 Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego

Telefoniczne dyżury eksperckie są cenioną bezpłatną formą pomocy i doradztwa z zakresu problemów na rynku bankowo-kapitałowym. Telefoniczna forma kontaktu daje osobom poszukującym możliwości szybkiego uzyskania informacji lub porady, zarówno o charakterze ogólnym, jak i szczegółowym. Konsumentom mogą uzyskać informacje o obowiązującym stanie prawnym, przykładowe orzeczenia sądów, wskazówki, wyjaśnienia i odpowiedzi na poruszane w rozmowie kwestie, a także ukierunkowanie, co do dalszych

możliwości i sposobów postępowania. Warto też wspomnieć, że napływające drogą telefoniczną sygnały od klientów są źródłem wiedzy dla Rzecznika o funkcjonowaniu rynku bankowo-kapitałowego, pozwalają na wczesne dostrzeżenie nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego, a także zainicjowanie systemowych działań Rzecznika.



W okresie od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. przeprowadzono 9002 rozmów telefonicznych. Zgłaszana problematyka dotyczyła głównie kredytów konsumenckich i hipotecznych. Dominowały również zapytania o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa, procedurę postępowania przed Rzecznikiem, w tym jak złożyć wniosek o podjęcie interwencji, wydanie istotnego poglądu, jakie dokumenty przesać bądź dostać do złożonego już wniosku, oraz zapytania o możliwe formy pomocy Rzecznika. Zapytania dotyczyły także rachunków bankowych, kart kredytowych i debetowych, papierów wartościowych, rynku forex, funduszy inwestycyjnych, ubezpieczeń na życie z ufk, lokat,

leasingu, kredytu obrotowego. Rozmówcy zgłaszali również zastrzeżenia wobec innych podmiotów, nie objętych kompetencjami Rzecznika, a także inne pojedyncze zapytania.

3.3. Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną

3.3.1 Informacje w sprawach rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W okresie sprawozdawczym udzielono odpowiedzi na 4680 zapytań mailowych. Zdecydowana większość, bo aż 4639 (99,1%) pytań dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń gospodarczych, 41 (0,9%) wystąpień odnosiło się do zabezpieczenia emerytalnego, 99 pytań (ok.2,0%) dotyczyło spraw będących poza zakresem kompetencji Rzecznika Finansowego. Statystykę zapytań e-mailowych przedstawiono w załączniku do sprawozdania Podobnie jak w poprzednich latach najczęstszymi problemami, z którymi spotkał się Rzecznik w zapytaniach przekazywanych w formie elektronicznej, były kwestie związane z ubezpieczeniami komunikacyjnymi głównie obowiązkowego ubezpieczenia p.p.m). Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące:

- sposobu naliczenia, wysokości, zwrotu, wezwania do zapłaty składki
- likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych w szczególności szkody całkowitej, amortyzacji części, części alternatywnych, zasadności zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego, utraconej wartości handlowej, vat itp.
- terminów na likwidację szkody oraz na udzielenie odpowiedzi na reklamację;
- zakresu roszczeń ze szkód majątkowych i osobowych;
- sposobu postępowania w przypadku likwidacji szkody przez ubezpieczyciela;

Drugą co do liczby pytań grupę stanowiły pytania dotyczące ubezpieczeń na życie. Przede wszystkim były to pytania dotyczące umów ubezpieczenia na życie oraz umów ubezpieczenia na życie z UFK. Kolejną kategorię pytań stanowiły pytania z zakresu ubezpieczeń majątkowych. Były 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) oraz ubezpieczeń mieszkań. Nieco mniej pytań dotyczyło umów ubezpieczenia OC innych niż obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m. W tej grupie należy wyróżnić częste pytania w zakresie odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorcy i zarządcy drogi oraz spółdzielni czy wspólnoty mieszkaniowej. Wśród pytań dotyczących umów ubezpieczenia NNW najczęściej pojawiały się pytania z zakresu grupowych umów ubezpieczenia NNW dzieci i młodzieży szkolnej i akademickiej.

W okresie sprawozdawczym wzrósł poziom skomplikowania zagadnień prawnych będących przedmiotem zapytań. Przedstawiona powyżej forma działalności Rzecznika, poza ułatwieniem w dostępie konsumentów do informacji, wpływa również na podejmowanie działań na innych płaszczyznach. Na podstawie obserwacji i analizy wpływających zapytań drogą elektroniczną, następuje aktualizacja treści zamieszczanych na portalu internetowym Urzędu, w zakresie najczęściej sygnalizowanych przez konsumentów problemów. Sygnały te wykorzystywane są również w podejmowanych działaniach o charakterze ogólnym.

3.3.2 Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo- kapitałowego

okresie sprawozdawczym Rzecznik, w ramach działalności informacyjno-edukacyjnej, udzielał 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 innych problemów występujących na 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 Rzecznik 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 wielu przypadkach np.: w przypadku zapytań związanych z omijaniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, bądź w sprawie obligacji GetBack czy inwestycji na „rynku forex”, Rzecznik wskazuje także linki do opracowań Rzecznika zamieszczonych na stronie internetowej.

W okresie sprawozdawczym za pośrednictwem poczty elektronicznej wpłynęło do Rzecznika 1138 zapytań, na które zostały udzielone odpowiedzi.

Największą grupę zapytań przekazywanych w formie elektronicznej przesłali klienci: banków, a następnie instytucji pożyczkowych, stowarzyszeń, pośredników i firm windykacyjnych, spółdzielczych kas oszczędnościowo rozliczeniowych, domów maklerskich, towarzystw funduszy inwestycyjnych. W mniejszej liczbie zapytania kierowali klienci firm inwestycyjnych związanych z obrotem instrumentami finansowymi na „rynku forex”, firm leasingowych, innych podmiotów, niewskazanych przez internautów.

Pod względem produktowym najczęściej pytania przekazywane do Rzecznika w formie elektronicznej dotyczyły kredytu konsumenckiego. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące:

- kosztu kredytu;
- wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego;
- restrukturyzacji, działań windykacyjnych, egzekucji komorniczej, sprzedaży wierzytelności;
- ubezpieczenia;
- nieprawidłowego przekazania danych do BIK S.A. i innych biur informacji gospodarczej;
- dziedziczenia długów spadkowych, odmowy udzielania spadkobiercom informacji o zadłużeniu spadkodawcy;
- wyłudzenia kredytu.

Na drugim miejscu pod względem liczebności pytania internautów dotyczyły problemów związanych z kredytami hipotecznymi. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące:

- analizy umowy pod względem występowania niedozwolonych postanowień;
- ubezpieczenia niskiego wkładu;
- trudności w spłacie kredytu;
- sposobów i terminów ustalania kursu wymiany walut;
- wcześniejszej spłaty kredytu;
- restrukturyzacji zadłużenia;
- wypowiedzenia umowy, działań windykacyjnych.
- Pytania klientów podmiotów finansowych dotyczyły także kwestii związanych z rachunkami bankowymi. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące:
 - opłat za prowadzenie rachunku;
 - zajęć komorniczych rachunku;
 - blokady środków na rachunku;
 - błędnych przelewów;
 - odmowy udzielania spadkobiercom informacji o saldzie rachunku spadkodawcy;
 - nieautoryzowanych transakcji.

Wśród zapytań, jakie wpływały do Rzecznika dominowały również sprawy związane z papierami wartościowymi m.in. obligacjami korporacyjnymi GetBack. Problematyka dotyczyła głównie missellingu stosowanego przez podmiot oferujący obligacje. Zapytania klientów dotyczyły także problemów związanych z korzystaniem z kart debetowych i kredytowych tj. blokad kart oraz nieautoryzowanych transakcji przy jej użyciu. Konsumenci zgłaszali także problematykę związaną z ubezpieczeniem na życie z ubezpieczeniowymi funduszami inwestycyjnymi, funduszami inwestycyjnymi oraz inwestycjami na „rynku forex”. Problematyka dotyczyła głównie missellingu, a także wysokości strat ponoszonych przez klientów w wyniku inwestycji środków. Pojedyncze zapytania dotyczyły kwestii i zagadnień związanych z wymagalnością wkładów członkowskich spółdzielczych kas

oszczędnościowo-kredytowych, książeczek oszczędnościowych, leasingu operacyjnego i finansowego, lokat, kantorów internetowych.

W okresie sprawozdawczym wpływały także zapytania dotyczące warunków jakie należy spełnić, aby złożyć wniosek o podjęcie interwencji do Rzecznika, jakie przesłać dokumenty, czym się różni przeprowadzenie interwencji przez Rzecznika od przeprowadzenia postępowania pozasądowego przy Rzeczniku oraz czy złożenie wniosku do Rzecznika przerywa bieg terminu przedawnienia roszczeń. Niektóre pytania miały charakter bardziej ogólny i dotyczyły pytań o obowiązujące przepisy prawa lub linię orzeczniczą.

Rozdział 4

Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami

W roku 2018 następował dalszy wzrost liczby wniosków wpływających do Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów. Ogółem wyniósł on 7% (z 3741 w roku 2017 do 4014 w roku 2018). Utrzymała się również zapoczątkowana w roku 2017 tendencja wzrostu udziału spraw z obszaru rynku bankowo – kapitałowego w ogólnej liczbie spraw (z 21% w roku 2016, 40% w roku 2017 do 47 % w roku 2018).

W związku z utrzymującą się tendencją wzrostową w liczbie napływających wniosków, koniecznością obsługi wniosków z lat ubiegłych, zmieniającą się strukturą produktową, jak również związanym z nowelizacją ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym poszerzeniem kręgu podmiotów rynku finansowego i ich klientów, w 2018 r. konieczne było kontynuowanie prac nad optymalizacją wewnętrznych procedur dotyczących prowadzenia postępowań i podejmowanie dalszych starań nad zgromadzeniem wyspecjalizowanej kadry spełniającej ustawowe wymogi dla prowadzenia pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów.

W związku z koniecznością obsługi zwiększonej liczby postępowań, w tym prowadzonych na podstawie wniosków z roku 2017, w roku 2018 dalszego wzmocnienia oraz optymalizacji procesów wymagał również obszar obsługi administracyjnej. Dzięki podjętym działaniom, w 2018 r. mimo większej liczby obsługiwanych postępowań odnotowano spadek liczby korespondencji wysyłanej pocztą tradycyjną z ok. 24 tys. pism w roku 2017 do ok. 21,3tys. pism w roku 2018. Udało się to osiągnąć dzięki zmianom wprowadzonym w obszarze organizacji obiegu dokumentów generowanych w postępowaniu oraz podejmowanym działaniom popularyzującym wymianę korespondencji drogą elektroniczną. Tę formę wybiera obecnie 68% klientów

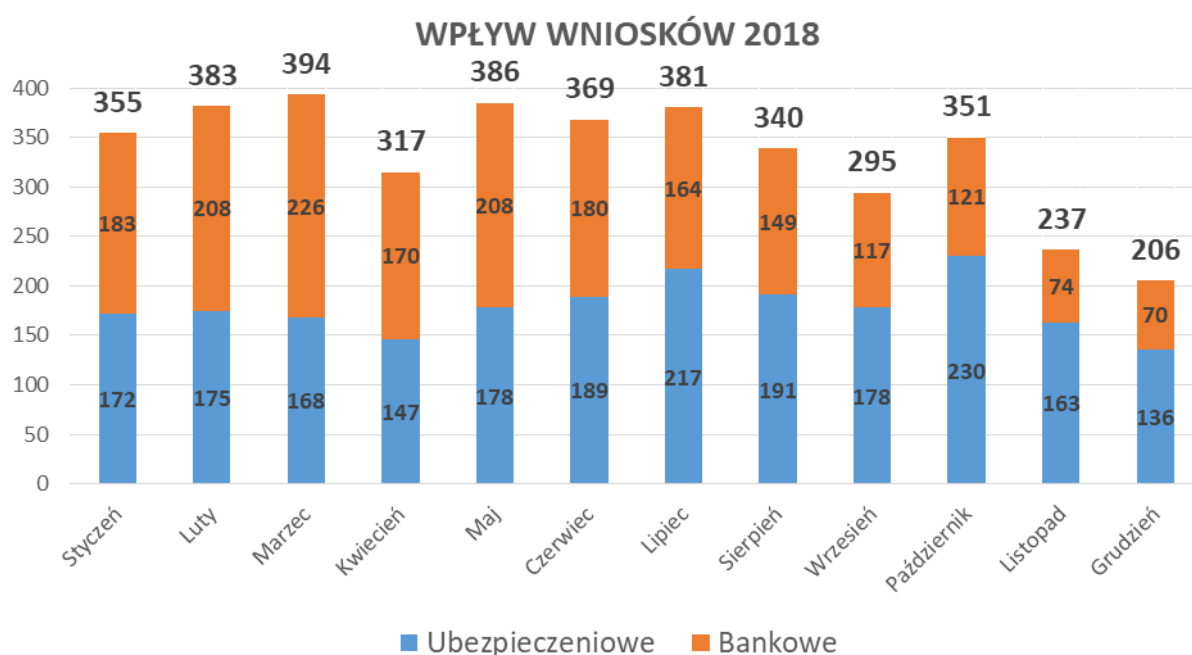
Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków

W 2018 roku do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 4014 wniosków o rozwiązanie sporu klienta podmiotu rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, co stanowi wzrost w porównaniu do roku 2017 o 319 spraw, tj. o 7 %.

Rzecznik w 2018 r. wszczął łącznie 4159 pozasądowych postępowań mających na celu rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, w tym 1172 postępowań to sprawy z wniosków złożonych w 2017 roku i 2987 spraw z wniosków zarejestrowanych w 2018 roku, co stanowi ponad 74% wszystkich wniosków.

W pozostałych 26% spraw zawarte są wnioski pozostawione bez rozpoznania lub w których odmówiono wszczęcia postępowania oraz sprawy przekazane do innego właściwego wydziału (łącznie 15%), a także wnioski, które na koniec roku sprawozdawczego znajdowały się na etapie wstępnej analizy pod kątem formalnym i nie podjęto jeszcze decyzji o wszczęciu postępowania albo zakończeniu sprawy.

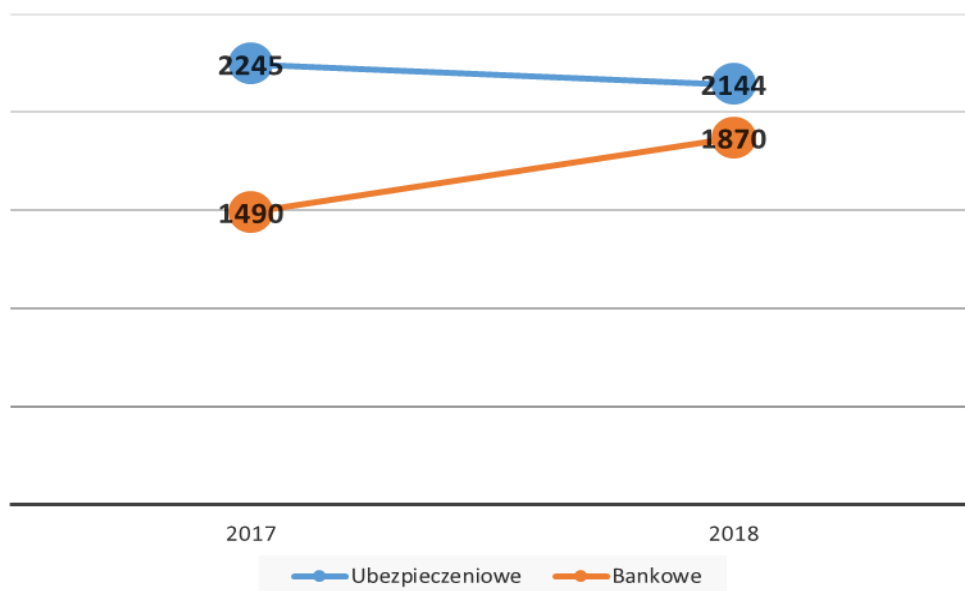
W roku 2018 utrzymywała się dość równa liczba wniosków o przeprowadzenie pozasądowego postępowania wpływających do Biura Rzecznika ze średnią na poziomie 334 wniosków miesięcznie, jedynie spadł w dwóch ostatnich miesiącach roku.



Powyższe dane wskazują na nieznaczną przewagę wpływu wniosków dotyczących rynku ubezpieczeń (2144) nad wnioskami dotyczącymi sektora bankowo-kapitałowego (1870). Można również zauważyć, że w pierwszym półroczu 2018 r. wpływały częściej sprawy dotyczące sektora bankowego – 1175 wniosków, podczas gdy 1029 wniosków dotyczyło ubezpieczeń, odpowiednio w drugim półroczu było to 695 wniosków, do 1115, czyli o 38% mniej spraw o tematyce bankowej niż ubezpieczeniowej. Ogólnie jednak w porównaniu do roku 2017 liczba spraw z sektora bankowego wzrosła o 25%, tj. z 1490 wniosków do 1870 wniosków w 2018 r.

W opinii Rzecznika Finansowego ten stan rzeczy jest konsekwencją wprowadzonego z dniem 10 stycznia 2017 r., na mocy regulacji art. 36 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016, Poz. 1823) przerwania biegu przedawnienia roszczeń objętych wnioskiem o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu, czym żywotnie zainteresowani są liczni klienci banków, a zwłaszcza posiadacze kredytów hipotecznych waloryzowanych lub denominowanych kursem waluty obcej.

WPŁYW WNIOSKÓW ZE WZGLĘDU NA RODZAJ PODMIOTU



Na zwiększenie liczby wniosków dotyczących produktów sektora bankowego wpływa też zapewne zwiększająca się z roku na rok świadomość klientów tego segmentu rynku o właściwości Rzecznika Finansowego, który wcześniej z racji kontynuacji działalności Rzecznika Ubezpieczonych kojarzony był głównie z działalnością na rynku ubezpieczeniowym. Niezależnie od tematyki, ustawiczny wzrost liczby wniosków jest zapewne podyktowany również zwiększającym się poziomem wiedzy klientów na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów, na co wpływ ma także działalność informacyjna Rzecznika Finansowego w tej dziedzinie. W postępowaniu klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub przez pełnomocnika. W 2018 r. pełnomocnicy wystąpili w 47% wniosków o postępowanie polubowne, co w porównaniu do roku poprzedniego stanowiło wzrost o 14% (33% w 2017 r.) Warty odnotowania wnioskiem z analizy powyższych danych jest udział pełnomocników w 61% spraw dotyczących usług rynku bankowo-kapitałowego, podczas gdy tylko w 31% spraw klient działał przez pełnomocnika w postępowaniach z udziałem podmiotów sektora ubezpieczeniowego. Pozostałe, odpowiednio 29% i 69% postępowań było prowadzone bezpośrednio przez klientów.

Sprawy zakończone

Poniżej przedstawiono dane dotyczące liczby spraw zakończonych w 2018 r., a także sposobów, w jaki zostały zakończone.

Przesłanki dotyczące zakończenia poszczególnych spraw wynikają wprost z aktów prawnych regulujących postępowanie polubowne:

1. Odmowa rozpatrzenia sporu - art. 36 ust. 4 Ustawy o Rzeczniku Finansowym- wymienia przypadki, kiedy Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu, tj., gdy: jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika; klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2; wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla podmiotu rynku finansowego; sprawa o to samo

roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd; rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika; klient nie uiścił opłaty, o której mowa w art. 38 ust. 1, i nie został z niej zwolniony.

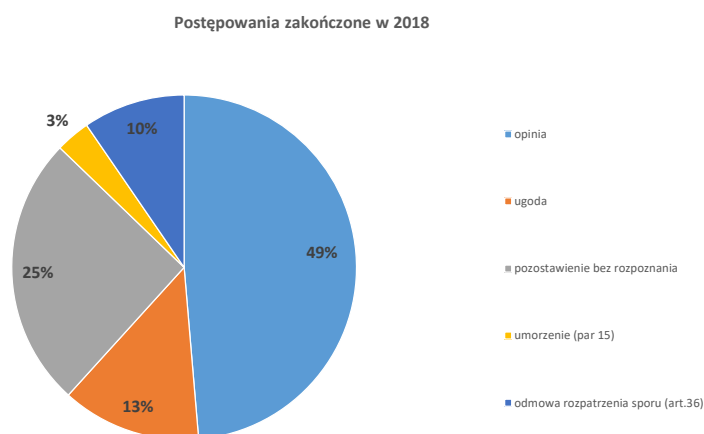
2. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania (§7 ust. 3, 4 i 5 Rozporządzenia);
3. Osiągnięcie przez strony porozumienia, np. zawarcie ugody (art. 41 Ustawy o Rzeczniku Finansowym);
4. Sporządzenie opinii (art. 40 Ustawy o Rzeczniku Finansowym);
5. Zakończenie postępowania (§15 Rozporządzenia).

Należy wskazać, że w każdym przypadku merytorycznego zakończenia postępowania, np. przy osiągnięciu przez strony porozumienia, albo w przypadku jego braku – odpowiednio wyżej wymienione pkt 3 i 4, Rzecznik Finansowy sporządza protokół, w którym zawiera informacje o czasie i miejscu przeprowadzenia danego postępowania, dotyczące danych stron, przedmiotu sporu oraz informację o sposobie jego zakończenia. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia. Protokół jest dokumentem urzędowym.

W 2018 roku z tytułu powołanych wyżej przesłanek zakończono w sumie 2968 spraw, co stanowi 48% więcej niż w 2017 roku. W tej liczbie zawierają się sprawy z wniosków skierowanych w latach 2016, 2017 i 2018, i tak; sprawy z 2016 r.- 524, sprawy z 2017 r. – 1750, sprawy z 2018 r. - 694 spraw.

Przechodząc do szczegółowych danych statystycznych należy wskazać, że 1444 spraw zostało zakończonych opinią, co stanowi 49% wszystkich zakończonych spraw i jest procentowo nieznacznie wyższą wartością niż w ubiegłym roku. W 13% wszystkich spraw zakończonych w 2018 r., tj. w 388 sprawach między stronami doszło do zawarcia porozumienia. Odsetek ten jest niższy w porównaniu do 2017 r., co wynika przede wszystkim ze zwiększenia liczby spraw z udziałem podmiotów rynku bankowo – kapitałowego, w których to sprawach skłonność stron do ugody jest istotnie niższa, niż w

przypadku spraw o tematyce ubezpieczeniowej. Powyższe dane dotyczące udziału postępowań zakończonych zawarciem porozumienia w ogólnej liczbie postępowań zakończonych merytorycznie trzeba interpretować przez pryzmat obowiązkowego charakteru postępowania w odniesieniu do podmiotu rynku finansowego, co wynika z art. 37 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Oznacza to, że część postępowań prowadzona jest niezależnie od nastawienia do możliwości ugodowego zakończenia sporu po stronie podmiotu rynku finansowego, a nawet mimo braku takiego nastawienia, co nie ma miejsca w innych typach postępowań ADR, za wyjątkiem postępowania przed Arbitrem B uzupełnienia braków formalnych wniosku, względnie wyboru przez klienta innego trybu procedowania wniosku było łącznie 756, czyli 25%. Warto podkreślić, że pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie skutkuje zamknięciem klientowi drogi do złożenia ponownego wniosku. Rzecznik nie dysponuje szczegółową statystyką takich spraw, jednak z analizy wynika, że w zauważalnej liczbie takich spraw klienci ponownie występują z wnioskiem do



Rzecznika Finansowego o pozasądowe rozwiązanie sporu z podmiotem rynku finansowego.

Odmową rozpatrzenia sporu zakończyło się 284 spraw, czyli niespełna 10% wpływających wniosków.

Jeżeli chodzi o przyczyny odmowy rozpatrzenia sporu (art. 36 ust 4 Ustawy o Rzeczniku Finansowym) to dominowała przesłanka odmowy z uwagi na okoliczność, że 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. Na tej przesłance oparto 131 decyzji w przedmiocie odmowy rozpatrzenia sporu, co daje 46 % w ogólnej liczbie spraw, w których odmówiono rozpatrzenia wniosku. Kolejną pod względem liczebności jest grupa spraw, w której Rzecznik odmówił rozpatrzenia sporu z uwagi na fakt, że przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Rzecznika. Było to 81 spraw (29% odmów). Najczęściej miało to miejsce wtedy, gdy wniosek pochodził od osoby, która nie spełniała kryteriów klienta podmiotu rynku finansowego albo, kiedy wniosek skierowany był wobec podmiotu niebędącego podmiotem rynku finansowego w rozumieniu definicji zawartych w art. 2 pkt 1 i 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Z kolei w 12% odmów powodem był brak wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego przez klienta.

W 32 sprawach (11 % odmów) Rzecznik odmówił wszczęcia postępowania ze względu na uciążliwość dla podmiotu lub samego Rzecznika, co głównie było spowodowane brakiem dokładnego określenia żądania i oczekiwania, co do sposobu zakończenia sporu w sposób polubowny, co z kolei poddawało w wątpliwość rzeczywistą intencję pozasądowego rozwiązania sporu. W części wniosku należących do tej grupy klienci wprost sygnalizowali, że ich intencja jest jedynie przerwanie biegu przedawnienia oraz uzyskanie opinii Rzecznika Finansowego na potrzeby późniejszego postępowania sądowego.

Jedynie w 5 przypadkach nastąpiła odmowa z powodu nieuiszczenia opłaty przez klienta (50 zł) i odmowy zwolnienia z obowiązku jej uiszczenia, co pokazuje, że ta przesłanka, zapewne z uwagi na wysokość opłaty, nie stanowi istotnej przeszkody dla znakomitej większości klientów. W sprawach, które zarejestrowano w 2018 r. odnotowano 82 wnioski o zwolnienie z opłaty, co wskazuje, że tylko niespełna 4% klientów uznało, że nie będzie w stanie jej uiścić.

Ogólnie w sposób merytoryczny (ugodą lub opinią) zakończyło się 62% spraw.. Zestawienie dotyczące wartości roszczeń zgłaszanych we wnioskach, a także wartość kwot uzyskanych w wyniku porozumień ugodowych w ramach postępowania polubownego przedstawia się następująco:

Tabl.3 Wartość roszczeń w postępowaniach mediacyjnych

Wyszczególnienie	Kwota w zł	Średnia wartość w zł
Wartość zgłoszonych roszczeń	5 775 191 zł	17 661 zł
Wartość porozumień/ugód	3 296 016 zł	9 499 zł

Średnia wartość uzyskiwana w ramach osiągniętego przez strony porozumienia wyniosła 54% średniej wartości roszczenia. Przy tym należy podkreślić, iż rozpiętość uzyskiwanych kwot wobec pierwotnych roszczeń była znaczna, od całkowitego uznania roszczeń zgłoszonych we wniosku przez klienta (w części przypadków ex grata) do uwzględnienia ich jedynie w 10%. Powyższe zestawienie nie uwzględnia natomiast tych porozumień, których przedmiotem było określone działanie lub zaniechanie podmiotu rynku finansowego o charakterze niepieniężnym takie jak odstąpienie od kierowania roszczeń regresowych, restrukturyzacja zadłużenia.

W porównaniu do roku 2017 r., kiedy to zawarto większą liczbę ugód (o 8%), o 7% wzrosła średnia wartość ugody. Wartość roszczeń pieniężnych objętych porozumieniami w zakończonych postępowaniach była na poziomie 57% wartości pierwotnie zgłaszanych roszczeń. W podziale na sektory liczba 388 zawartych ugód przedstawia się następująco:

- ubezpieczenia – 356
- bankowy- 32

Podmioty rynku finansowego, a kategorie produktów będących przedmiotem sporu

Jak wskazano wcześniej w 2018 r. o 25% w stosunku do poprzedniego roku sprawozdawczego, zwiększyła się liczba wniosków dotyczących podmiotów rynku bankowo-kapitałowego (1870 spraw), natomiast nieznacznie, bo o 5% zmalała liczba wniosków dotyczących rynku ubezpieczeniowego (2144 spraw). Podział wniosków w 2018 r. na oba segmenty rynku wyniósł odpowiednio 53% dla rynku ubezpieczeniowego i 47% dla rynku bankowo-kapitałowego.

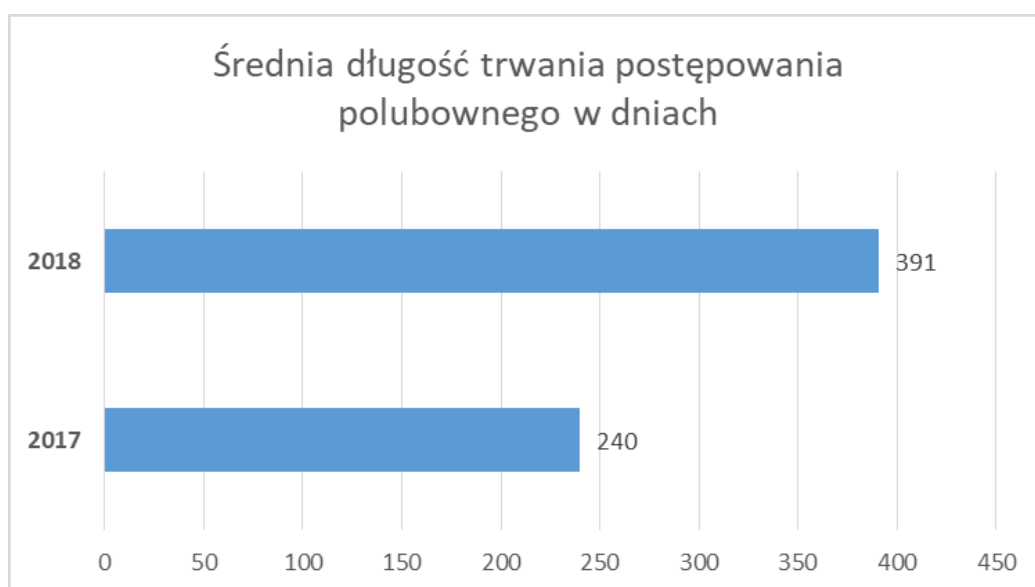
W przypadku produktów oferowanych przez podmioty rynku bankowo – kapitałowego dominowały produkty bankowe, takie jak: kredyty hipoteczne, m.in. denominowane lub waloryzowane kursem waluty obcej, kredyty konsumenckie, ale także operacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji w postaci utraty środków z rachunku bankowego, operacje walutowe, bankomatowe, a także dotyczące opłat za prowadzenie rachunku bankowego czy nieprawidłowego raportowania do BIK. Do kategorii spraw z rynku bankowo – kapitałowego należały też spory dotyczące funduszy inwestycyjnych, umów leasingu i factoringu, czy też doradztwa i pośrednictwa inwestycyjnego świadczonego przez podmioty rynku finansowego.

Z danych dotyczących struktury wniosków z rynku bankowo-kapitałowego wynika, że również w roku 2018 r. wnioski z tego sektora zdominowane zostały, w liczbie 1542, przez sprawy dotyczące kredytów hipotecznych denominowanych lub waloryzowanych kursem walut obcych (79% spraw, w 2017 r. było to 75%). 20% spraw dotyczyło kredytów udzielonych w walucie polskiej, a tylko 1% wniosków innych produktów.

W roku 2018 wpłynęły 2144 wnioski dotyczące produktów ubezpieczeniowych. Jak wynika z analizy zebranych danych, wnioski w tej kategorii dotyczą w zasadzie wszystkich ubezpieczeń oferowanych na rynku, a udział poszczególnych rodzajów ubezpieczeń w ogólnej liczbie wniosków, w istocie odzwierciedla strukturę produktową rynku. Najwięcej wniosków (27%) dotyczy sporów związanych z ubezpieczeniami komunikacyjnymi (zarówno obowiązkowymi jak i dobrowolnymi). Nieco mniej (26%) dotyczy umów

ubezpieczenia na życie (za wyjątkiem umów z grupy 3 działu I) i związanych z nimi ubezpieczeniami wypadkowymi i chorobowymi, a także ubezpieczeniami od następstw nieszczęśliwych wypadków. Kolejną, znaczną grupę wniosków stanowią te dotyczące ubezpieczeń na życie związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz tych, w których świadczenie zakładu ubezpieczeń jest ustalane w oparciu o określone indeksy lub inne wartości bazowe. Sprawy te stanowią 18% ogólnej liczby wniosków i tu odnotowano zauważalny wzrost o 5 p. p. w stosunku do roku 2017. Kolejne grupy o istotnym udziale w ogólnej liczbie wniosków to ubezpieczenia z tytułu odpowiedzialności cywilnej niedotyczące zdarzeń komunikacyjnych oraz ubezpieczenia mienia.

Liczba wpływających wniosków, ich różnorodność pod względem produktowym oraz oczekiwań stron, co do sposobu zakończenia postępowań ma największy wpływ na średnią długość trwania postępowania. Wszystkie te aspekty powodują, że średni okres trwania postępowań w roku 2018 to 391 dni, czyli 13 miesięcy. Liczba ta obejmuje dane dotyczące postępowań zakończonych w roku 2018 niezależnie od powodu zakończenia. W porównaniu do 2017 r. zauważalne jest znaczne wydłużenie trwania postępowania.



Na powyższe przede wszystkim miała wpływ konieczność prowadzenia dużej liczby postępowań toczących się z wniosków, które we wzmożonej liczbie wpłynęły w roku 2017 r., a także części spraw z roku 2016, przy jednoczesnej konieczności zapewnienia płynnej obsługi wniosków z roku 2018, których odnotowano wzrost. Dla porównania można wskazać, że wśród 2968 spraw zakończonych w roku 2018, 2274 sprawy to te, w których wnioski wpłynęły w latach 2016 (524) i 2017 (1750). Kolejnym czynnikiem wpływającym na średni czas trwania postępowania jest struktura produktowa wniosków o postępowanie polubowne. W 2017 - 2018 odnotowano zwiększenie udziału spraw z sektora rynku bankowo-kapitałowego, w których to sprawach skłonność stron do ugody jest niewielka, (o czym szerzej w dalszej części sprawozdania), co powoduje, że czas potrzebny na doprowadzenie do zbliżenia stanowisk stron lub sformułowanie propozycji rozwiązania sporu ulega wydłużeniu, a same postępowania dotyczące produktów bankowo – kapitałowych trwają znacznie dłużej niż postępowania dotyczące ubezpieczeń. Obrazuje to wyliczona średnia długość trwania postępowań w zależności od rodzaju sprawy z kategorii ubezpieczeń i usług bankowych. Mianowicie w sprawach dotyczących sektora bankowo – kapitałowego średni czas postępowania wynosił 449 dni (15 miesięcy), wobec 376 dni w sprawach z rynku ubezpieczeń.

Spory dotyczące usług bankowych i ubezpieczeniowych są też bardziej skomplikowane pod względem prawnym i faktycznym. Konsekwencją braku porozumienia, jest z kolei konieczność przygotowania opinii, o której mowa w art. 40 Ustawy o Rzeczniku Finansowym. Zważywszy, że charakterystyka postępowań polubownych opiera się na negocjacjach i głównym celem jest doprowadzenie do osiągnięcia porozumienia/ugody, opinia w tym kontekście ma charakter dodatkowy. Mianowicie strony mogą nie być zainteresowane sporządzeniem opinii, skoro główny cel polubownego zakończenia nie został osiągnięty. Niemniej jednak wymóg sporządzenia opinii prowadzi do obciążenia osób prowadzących postępowanie, a tym samym opóźnia podjęcie działań mediacyjnych w innych sprawach. Tym samym formalne oddzielenie postępowania od czynności sporządzenia opinii radykalnie skróciłoby czas trwania postępowania, gdyż byłaby ona

sporządzana po jego zakończeniu np. na wniosek którejś ze stron. Powyższe wymaga jednak stosownych zmian legislacyjnych.

Poniżej przedstawiono zestawienie zawierające najważniejsze dane liczbowe dotyczące postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym.

Tabl. 4 Dane dotyczące postępowań pozasądowych w 2016-2018

Wyszczególnienie	2017	2018	Zmiana
Liczba wniosków-ogółem	3741	4014	Wzrost o 7%
Sprawy ubezpieczeniowe	2251	2144	Spadek o 5%
Sprawy bankowo - kapitałowe	1490	1870	Wzrost o 25%
W tym sprawy kredytów walutowych	1123	1542	Wzrost o 37%
Liczba spraw zakończonych porozumieniem/ugodą	424	388	Spadek o 8%
Liczba spraw zakończonych Opinią art. 40 tj. bez porozumienia/ugody	931	1444	Wzrost o 55%
Średni czas trwania postępowania	240 dni	391 dni	Wydłużenie o 151 dni

Istotne problemy produktowe

Z praktyki prowadzonych spraw można wyodrębnić powtarzające się problemy, których dotyczyły wnioski. W roku 2018 można było wskazać trzy grupy produktów, których

złożoność, mało ugodowa postawa stron nie pozwalała na szybkie i skuteczne zakończenie postępowań:

1. Kredyty denominowane i indeksowane kursem waluty obcej – w roku 2018 odnotowano wzrost liczby wniosków (z 1123 w roku 2017 do 1542 w roku 2018) dotyczących sporów klientów z podmiotami rynku finansowego, których przedmiotem były kredyty waloryzowane lub denominowane kursem waluty obcej. Wzrósł również procentowy udział tych spraw w ogólnej liczbie spraw z segmentu bankowo – kapitałowego. W roku 2018 wyniósł on 79% przy 75% w roku poprzednim. Zdaniem Rzecznika powodem wzrostu liczby wniosków dotyczących tej problematyki, jest obok szansy na polubowne rozwiązanie sporu, możliwość zabezpieczenia w czasie dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, dzięki związanym z wszczęciem postępowania skutkiem w postaci przerwania biegu przedawnienia roszczenia. Tym samym można wnioskować, że podobnie jak w roku 2017, tak i w roku sprawozdawczym liczba wniosków o wszczęcie postępowań dotyczących kredytów waloryzowanych lub denominowanych kursem waluty obcej pozostawała w korelacji ze szczytem akcji kredytowej przypadającym na lata 2007-2009. Z tej przyczyny można również prognozować, że także w 2019 r. liczba wniosków o tej tematyce utrzyma się na wysokim poziomie.

W prowadzeniu powyższych postępowań zasadniczą trudnością jest dążenie obu stron do sprowadzenia zaistniałego sporu wyłącznie do płaszczyzny prawnej, co jest właściwe dla postępowania sądowego nie zaś postępowania polubownego. To zaś powoduje, że przy wciąż niejednolitej linii orzeczniczej dotyczącej większości zagadnień (np. niedozwolonego charakteru postanowień regulujących indeksację, spreadów, czy też nieważności całej umowy i jej ewentualnych skutków) skłonność obu stron do odstąpienia od prezentowanych stanowisk jest niewielka. Na brak skłonności do polubownego rozwiązywania sporów pewien wpływ miała również niepewność, co do wprowadzenia ewentualnych regulacji legislacyjnych odnoszących się do poruszanych problemów i ich zakresu.

Doświadczenie dotychczas przeprowadzonych postępowań wskazuje na to, że koncentrowanie się przez strony wyłącznie na zagadnieniach prawnych nie prowadzi do zbliżenia stanowisk. W związku z tym płaszczyzną porozumienia powinna być perspektywa obopólnych korzyści ekonomicznych płynących z definitywnego zakończenia sporu zarówno w zakresie dotyczącym dotychczasowego wykonywania umowy jak i na przyszłość – w celu zapewnienia jej stabilnej obsługi przez kredytobiorcę oraz usunięcia stanu niepewności, co do możliwych, prawnych i gospodarczych, skutków dalszego wykonywania umowy o treści spornej dla stron. Z tego względu w postępowaniach dotyczących tej tematyki Rzecznik skupił się na poszukiwaniu wspólnych dla obu stron rozwiązań bez wchodzenia w prawne aspekty sporów. Doświadczenie Rzecznika Finansowego z dotychczas przeprowadzonych postępowań wskazuje, iż w przypadku ponad 300 spraw, w których skierowana została propozycja rozwiązania sporu odchodząca od prawnej oceny sytuacji stron, w ponad 80% przypadków spotkała się z aprobatą klienta, a tylko w nielicznych zainteresowanie nią wyraził bank. Powyższe wskazuje na niewykorzystany potencjał ze strony banków do rozwiązania tych sporów na warunkach wspólnie uzgodnionych z klientem. W dalszej konsekwencji prowadzi to do skierowania takiej sprawy na drogę postępowania sądowego.

W ocenie Rzecznika, postępowanie polubowne, w przeciwieństwie do postępowania sądowego, w którym co do zasady jedynym kryterium oceny zasadności roszczeń jest zgodność z przepisami prawa, zaś zakres orzekania jest zdeterminowany zakresem żądania, daje szerokie możliwości kształtowania praw i obowiązków stron przy uwzględnieniu kryteriów pozaprawnych, zwłaszcza przy uwzględnieniu zasad tego postępowania tj. bezstronności, niezależności oraz poufności. W tym miejscu należy także podkreślić, iż skomplikowany charakter umów dotyczących kredytów indeksowanych do walut obcych powoduje, iż nawet uzyskanie wyroku sądowego na korzyść klienta nie zawsze rozwiązuje jego problemy. Dla większości klientów istotne jest nie tylko uzyskanie zwrotu niesłusznie (w ich ocenie) pobranych przez bank środków (np. w wyniku stosowania spadu, czy klauzuli indeksacyjnej), ale także uregulowanie ich sytuacji na dalszych kilkanaście lat spłaty

kredytu. Takie kompleksowe rozwiązanie najłatwiej uzyskać w drodze negocjacji, na drodze polubownej, co Rzecznik rekomenduje.

2. Ubezpieczenia komunikacyjne – spory wynikające z umów ubezpieczenia obowiązkowego (OC pom) jak i ubezpieczenia dobrowolnego (AC) stanowiły największą grupę w segmencie spraw dotyczących rynku ubezpieczeniowego (27%). W szkodach z OC do corocznie pojawiających się problemów należy zaliczyć: brak transparentności w określeniu kryteriów ustalania wysokości szkody (w tym także w ramach szkody całkowitej), stosowanie różnych kryteriów w zależności od rozmiaru szkody i założonej przez zakład metody jej likwidacji (w szkodach częściowych w kosztorysach uwzględniane są części alternatywne, natomiast w przypadku szkód, w których koszty naprawy są znaczne stosuje się w kalkulacjach tylko części oryginalne, co zwiększa prawdopodobieństwo stwierdzenia szkody całkowitej - najczęściej niekorzystnej dla klienta), czy wreszcie kwestię refundacji kosztów związanych z najmem pojazdu zastępczego (zarówno w zakresie wysokości stawki dobowej najmu, jak i długość najmu).

W ubezpieczeniach dobrowolnych na plan pierwszy, podobnie jak w poprzednim roku sprawozdawczym wysuwa się kwestia postępującej utraty wartości pojazdu w stosunku do wartości ustalonej na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, co ma istotne znaczenie w szkodach kradzieżowych.

Obok powyższych problemów, w roku 2018 szczególnie widoczna stała się kwestia tzw. amortyzacji rabatowej, polegającej na uwzględnianiu w kalkulacjach kosztów naprawy rabatów na części oraz materiały lakiernicze, które klienci danego zakładu ubezpieczeń uzyskaliby w warsztacie współpracującym z tym zakładem, co jednak powoduje, że w przypadku, gdy klient nie zdecyduje się na naprawę w takim warsztacie, w ten sposób ustalone odszkodowanie staje się niewystarczające dla przywrócenia pojazdu do stanu sprzed powstania szkody (rabaty w wysokości zastosowanych potrąceń są niemożliwe dla uzyskania przez klienta indywidualnego), a tym samym nie realizuje się zasada pełnego odszkodowania. Może to również godzić w zasadę swobodnego wyboru poszkodowane, co do sposobu naprawienia szkody.

3. Ubezpieczenia na życie (wraz z ubezpieczeniami dodatkowymi) oraz ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków – wnioski o pozasądowe rozwiązanie sporu wynikające z umów z tego zakresu stanowiły 26% wszystkich wniosków wśród produktów rynku ubezpieczeniowego. Zakresem tym nie są objęte spory dotyczące ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, których procentowy udział w sporach z podmiotami rynku ubezpieczeniowego wyniósł, 18% co stanowi wzrost w stosunku do roku 2017, kiedy to udział ten wyniósł 13%.

W zakresie problemów, na których opierają się spory poddane do rozwiązania w ramach postępowania pozasądowego na plan pierwszy wysuwają się te dotyczące wyłączeni odpowiedzialności i w konsekwencji zakresu efektywnie świadczonej ochrony ubezpieczeniowej. Wynika to, z co najmniej trzech przyczyn. Jako pierwszą przyczynę należy wskazać brak dostatecznego zapoznania się klienta z warunkami ubezpieczenia (jest to szczególnie zauważalne w przypadku ubezpieczeń grupowych), co częściowo jest spowodowane brakiem doręczenia ogólnych warunków ubezpieczenia przed zawarciem umowy (również niewłaściwym wykonaniem obowiązków informacyjnych), a częściowo również błędami popełnianymi w trakcie oferowania ubezpieczenia. Kolejną przyczyną jest nieprecyzyjny i skomplikowany sposób formułowania postanowień zawierających wyłączenia odpowiedzialności, co powoduje rozbieżności interpretacyjne. Do przyczyn sporów powstałych na tle wyłączeń odpowiedzialności należy wreszcie zaliczyć używanie przez zakłady ubezpieczeń tego mechanizmu, jako metody uproszczenia przedsprzedażowej oceny ryzyka, w szczególności przez rezygnację z przeprowadzenia ankiety medycznej, co jest charakterystyczne zwłaszcza dla ubezpieczeń grupowych, a czego skutki są szczególnie widoczne w przypadku ubezpieczeń oferowanych za pośrednictwem kanału bancassurance.

Widoczne są również problemy związane z samym przebiegiem procesu likwidacji i ustaleniami w zakresie okoliczności faktycznych stanowiących podstawę odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń. W tym zakresie można zaobserwować tendencję do stosowania uproszczonych metod prowadzenia ustaleń faktycznych przez zakłady ubezpieczeń (np. zaoczne komisje lekarskie, czy też opieranie ustaleń tylko na określonej kategorii

dokumentów, takich jak orzeczenia ZUS, KRUS), co z jednej strony prowadzi do optymalizacji kosztów obsługi ubezpieczenia oraz skraca czas likwidacji, jednakże wielokrotnie powoduje jednocześnie brak dostatecznego wyjaśnienia kwestii odpowiedzialności, co jest obowiązkiem ustawowym zakładu ubezpieczeń. Powyższe jest szczególnie widoczne w przypadku ubezpieczeń następstw nieszczęśliwych wypadków, gdzie kwestią ustaleń faktycznych jest zarówno wystąpienie przesłanek niezbędnych dla uznania zdarzenia za nieszczęśliwy wypadek (np. wystąpienie przyczyny zewnętrznej), jak również, w przypadku ustalenia odpowiedzialności, kwestia oceny rozmiaru uszczerbku na zdrowiu, czy też w ubezpieczeniach na wypadek śmierci, gdzie od przyczyny śmierci uzależniona jest kwestia odpowiedzialności.

Rozdział 5

Wsparcie klientów podmiotów rynku finansowego na etapie postępowań sądowych (przedstawienie tzw. istotnego dla sprawy poglądu)

Rzecznik Finansowy ma możliwość przedstawienia przed sądem 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 (sporu sądowego). Pogląd stanowi zredagowane w odpowiedniej – procesowej formie – stanowisko Rzecznika odnoszące się do spornej sprawy zawierające szerszą analizę i ocenę merytoryczną występującego na jego tle sporu.

Tabl. 5. Wpływ wniosków o wydanie istotnego poglądu w sprawie:

	Liczba 2017 r.	Liczba 2018 r.	2017=100
Zarejestrowane wnioski	806	1 129	140,1

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, a także 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 przedstawiany w sprawie, gdy w opinii Rzecznika jest to podyktowane koniecznością ochrony interesów lub praw klienta podmiotu rynku finansowego. Przedstawiony przez Rzecznika pogląd w sprawie wyraża merytoryczną ocenę stanu prawnego sprawy istotnego dla rozstrzygnięcia

danej sprawy, stanowiąc dla sądu liczący się materiał opiniodawczy o charakterze pomocniczym. W 2018 r Rzecznik otrzymał 1 127 wniosków o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu. W odniesieniu do 552 wniosków (49 %) Rzecznik Finansowy przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę istotny pogląd wyrażony w oświadczeniu. Z uwagi na złożoność spraw oraz ich istotność z punktu widzenia konsumenta Rzecznik z urzędu przedstawił 2 istotne poglądy dla sprawy toczącej się przed SN.

5.1 Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2018 r. Rzecznik Finansowy otrzymał 253 wniosków o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu. W odniesieniu do 57 spraw (22,5%) wniosek wpłynął bezpośrednio od powodów, a w 111 przypadkach (43,9%) został przekazany za pośrednictwem ich pełnomocników. W 83 sprawach (32,8%) o przedstawienie poglądu zwrócił się bezpośrednio sąd rozpatrujący daną sprawę. Natomiast w 2 sprawach (0,8%) Rzecznik z urzędu przedstawił pogląd do SN. Otrzymane wnioski o przedstawienie sądowi poglądu w 53 sprawach (20,9%) były kontynuacją prowadzonych postępowań interwencyjnych. W 2018 r. otrzymane przez Rzecznika Finansowego wnioski o przedstawienie poglądu dotyczyły w 181 przypadkach (71,5%) ubezpieczeń na życie. Wśród nich najwięcej wniosków dotyczyło umów ubezpieczeń na życie z u.f.k. – 170 wniosków (67,2%). W tym zakresie 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 wyłączeń odpowiedzialności za wypadki ubezpieczeniowe, które zaszły na skutek okoliczności sprzed zawarcia umowy ubezpieczenia. W omawianym okresie sprawozdawczym 68 spraw (26,9%) odnosiło się do pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych. Wśród nich najwięcej wniosków o pogląd dotyczyło obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. – 38 wniosków (15,0%). 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, roszczenia regresowego oraz niedotrzymania przez ZU terminu odpowiedzi na reklamację.

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

- opłat pobranych za wcześniejszą rezygnację z umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. – 170 wniosków (67,2%);
- oddalenia w całości zgłoszonego roszczenia – 32 wnioski (12,6%).

W odniesieniu do 187 wniosków (73,9%) Rzecznik Finansowy działając na podstawie art. 63 k.p.c. przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę istotny pogląd wyrażony w oświadczeniu. W tej grupie spraw Rzecznik przedstawił 3 oświadczenia do SN, gdzie 2 oświadczenia były z urzędu, a 1 na wniosek pełnomocnika, w przedmiocie przedawnienia roszczeń z umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. oraz interpretacji art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. 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 66 wniosków (26,1%) 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 innych sprawach wystąpiono o uzupełnienia materiałów, bez których Rzecznik nie mógł rozpatrzyć wniosku o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu.

W 2018 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 181 wniosków (71,5%) o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu w związku z toczącym się postępowaniem sądowym w odniesieniu do działalności ZU działu I. W przypadku ZU działu II, Rzecznik otrzymał 68 wniosków (26,9%) o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu. Podobnie jak w ostatnich latach w dalszym ciągu w przeważającej większości wnioski o pogląd

dotyczą 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 kwerynda orzecznictwa wskazuje, iż przedstawione oświadczenia zawierające istotny pogląd dla sprawy w większości spraw przyczyniły się do uwzględnienia roszczeń klientów. Tym samym w opinii Rzecznika prawidłowo, profesjonalnie i odpowiednio szeroko przygotowany pogląd stanowi cenny dla sądu materiał przy rozstrzyganiu i uzasadnieniu przyjmowanego orzeczenia.

5.2 Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego na etapie postępowań sądowych

W okresie od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. do Wydziału Rynku Bankowo-Kapitałowego wpłynęło 875 wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy w oparciu o art. 28 ustawy o Rzeczniku Finansowym w zw. z art.63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 1360, z późn. zm.) dalej k.p.c., natomiast 1 pogląd istotny dla sprawy został wydany przez Rzecznika z urzędu.

W odniesieniu do 875 wniosków o wydanie istotnego poglądu, aż 647 z nich (co stanowiło 73,9 % wszystkich wniosków) zostało przekazane za pośrednictwem pełnomocnika wnioskodawcy, natomiast w odniesieniu do 147 spraw (co stanowiło 16,8 % wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) wnioski wpłynęły bezpośrednio od powodów. Kolejne 81 wnioski (stanowiące 9,3 % wszystkich poglądów) zostało przekazane bezpośrednio przez sąd rozpatrujący daną sprawę.



Z ogółu wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu dla sprawy w związku z toczącym się postępowaniem sądowym, w omawianym okresie sprawozdawczym, 822 złożonych wniosków (co stanowiło 93,9 % wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) dotyczyło spraw, których stroną był bank, 39 wniosków (co stanowiło 4,5 % wszystkich poglądów), których stroną była instytucja pożyczkowa, 7 wniosków (co stanowiło 0,8 % wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu), których stroną była spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa oraz 7 wniosków (co stanowiło 0,8 % wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu), których stroną były inne podmioty.: firmy leasingowe, zagraniczne firmy inwestycyjne, towarzystwa funduszy inwestycyjnych, firmy faktoringowe, pośrednicy kredytu konsumenckiego, wtórnego wierzyciela, który nabył zadłużenie od podmiotu udzielającego pożyczkę.

W omawianym okresie sprawozdawczym otrzymane przez Rzecznika wnioski o przedstawienie poglądu najczęściej dotyczyły kredytów hipotecznych, w szczególności

kredytów waloryzowanych (indeksowanych) i denominowanych w walucie obcej, stanowiące 88,6 % wszystkich wniosków. Wnioski dotyczyły zwłaszcza zagadnień związanych z klauzulami waloryzacyjnymi, modyfikacyjnymi dotyczącymi zmiany oprocentowania oraz klauzulami dotyczącymi ubezpieczenia niskiego wkładu własnego. Pozostała część wniosków dotyczyła kredytów konsumenckich, stanowiących 8,8 % wszystkich wniosków, w tym m.in. wcześniejszej spłaty kredytu, odmowy wypłaty ubezpieczenia, naliczanych opłat, rolowania pożyczek. Pozostałe wnioski stanowiące 2,6% wszystkich wniosków dotyczyło pojedynczych przypadków spraw związanych z papierami wartościowymi, rachunkami bankowymi, kartami kredytowymi, inwestycjami na „ryнку forex”, kredytami obrotowymi, usługami leasingowymi i factoringowymi.

Rzecznik wydał 399 oświadczeń zawierających istotny pogląd Rzecznika dla sprawy (co stanowiło 45,5% wszystkich wniosków o wydanie poglądu). W stosunku do 19 wniosków (co stanowiło 2,2% wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) odmówiono wydania istotnego poglądu. Pozostałe wnioski w liczbie 458 (co stanowiło 52,3% wszystkich wniosków o wydanie istotnego poglądu) pozostają nadal w analizie Rzecznika, w związku z wystąpieniem do klientów o przesłanie dodatkowych dokumentów lub informacji, bez których Rzecznik nie może rozpatrzyć wniosku o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy.

Rozdział 6

Inicjatywy i działania Rzecznika o charakterze systemowym zmierzające do zapewnienia należytej ochrony klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego

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

Z uwagi na występujące rozbieżności w wykładni prawa w orzecznictwie sądowym Rzecznik Finansowy skierował w dniu 16 listopada 2018 r. wniosek do SN o podjęcie uchwały zawierającej odpowiedź na następujące pytania: Czy w świetle art. 34 ust. 1 w zw. z art. 36 ustawy z dnia 9 lutego 2018 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 473) o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2018 r., poz. 473) oraz art. 361 § 1 i § 2 ustawy z dnia 10 maja 2018 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r. poz. 1025), koszt ekspertyzy prywatnego rzeczoznawcy poniesiony przez poszkodowanego celem zakwestionowania stanowiska ubezpieczyciela w toku postępowania likwidacyjnego (przedsądowego) podlega kompensacie w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz czy kompensacie w powyższym zakresie, podlega również koszt prywatnej ekspertyzy rzeczoznawcy poniesiony przez cesjonariusza nabywającego od poszkodowanego wierzytelność odszkodowawczą? Ponadto w okresie sprawozdawczym w odpowiedzi na poprzedni wniosek Rzecznika Finansowego złożony w dniu 21 kwietnia 2017 r. Sąd Najwyższy wydał natomiast w dniu 27 marca 2018 r. uchwałę o treści: „Sąd może przyznać zadośćuczynienie za krzywdę osobom najbliższym poszkodowanego, który na skutek czynu niedozwolonego doznał ciężkiego i trwałego uszczerbku na zdrowiu”. Tym samym, Sąd Najwyższy potwierdził w tym orzeczeniu prawidłowość stanowiska

zaprezentowanego w tej kwestii przez Rzecznika Finansowego, a wskazywana uchwała potwierdziła prawo do zadośćuczynienia po stronie najbliższym znajdującym się w stanach wegetatywnych.

Na wniosek Rzecznika Finansowego Sąd Najwyższy podjął prokonsumencką uchwałę (w składzie 7 sędziów) o sygn.III CzP 29/1, z 20 czerwca 2018 r. Sąd Najwyższy uznał, że oceny, czy postanowienie umowne jest niedozwolone (art. 385[1] § 1 k.c.), dokonuje się według stanu z chwili zawarcia umowy.

Co to oznacza dla konsumentów? Przede wszystkim dzięki uchwale Sądu Najwyższego osobom posiadającym kredyt walutowy (tzw. frankowiczom) będzie zdecydowanie łatwiej przed sądem dochodzić swoich roszczeń.

Powyższe stanowisko Sądu Najwyższego jest zbieżne ze stanowiskiem Prezesa UOKiK, który wskazywał, że abuzywność klauzul umownych, a w konsekwencji braku związania konsumentów tymi postanowieniami powinna być rozpatrywana na chwilę zawarcia umowy.

6.2 Opracowania analityczne i raporty dotyczące obserwowanych problemów klientów podmiotów rynku finansowego

Na podstawie problemów zgłaszanych przez konsumentów we wnioskach o podjęcie interwencji, wydanie istotnego poglądu, w rozmowach telefonicznych czy zapytaniach mailowych, opracowywane są i udostępniane analizy i raporty. W 2018 r. sporządzonych zostało 5 raportów.

1. Ubezpieczenia turystyczne - Raport Rzecznika Finansowego” został opublikowany w czerwcu 2018 r. u progu okresu wakacyjnego. Miał na celu z jednej strony uzmysłowienie zagrożeń związanych z aktywnością podejmowaną podczas sezonu urlopowego, z drugiej strony zaś ukazanie dostępnych na rynku rozwiązań ubezpieczeniowych oraz mechanizmów ich działania. W Raporcie RF zaprezentował rodzaje produktów

ubezpieczeniowych zabezpieczających w coraz szerszym zakresie interesy konsumentów, a także wskazywał ich istotne elementy. Szczególną uwagę poświęcono ukazaniu obowiązujących regulacji prawnych; opisaniu innowacyjnych sposobów dystrybucji tego rodzaju ubezpieczeń; ukazaniu procesu obsługi szkód; a także prezentacji problemów pojawiających się w praktyce obrotu. W raporcie zostały również zasygnalizowane doświadczenia i obserwacje z innych, wybranych europejskich krajów związane z tym typem ubezpieczeń. Intencją RF było stworzenie opracowania, które może służyć, jako przystępnie zredagowaną pomoc dla konsumentów planujących urlop bądź wyjazd za granicę w innym celu (np. na studia czy staż), przedstawicieli mediów w prezentacji problematyki ubezpieczeń turystycznych, jak i podręczna pomoc dla pośredników ubezpieczeniowych, przydatną w poszukiwaniu wraz z klientami optymalnych rozwiązań ubezpieczeniowych..

2. Wiele z osób, które zainwestowały środki w instrumenty finansowe oferowane na rynkach typu „forex”, nie miało wcześniej styczności z tak złożonymi usługami finansowymi i w związku z tym łatwo ulegały socjotechnice stosowanej przez konsultantów telefonicznych i powierzali swoje środki „firmie forexowej”, o której nigdy nie słyszeli i która często miała siedzibę poza granicami RP. Wbrew unijnym i krajowym regulacjom z większością zgłaszających się do Rzecznika klientów nie przeprowadzono ankiety badającej ich poziom wiedzy o rynkach finansowych. Konsultanci telefoniczni namawiali do „inwestycji” osoby, które często same informowały o braku wiedzy na temat giełd, akcji czy instrumentów finansowych. Niestety w większości przypadków osób zgłaszających się do Rzecznika Finansowego, taka inwestycja zakończyła się stratą całości lub znacznej części środków. Niektórzy zostają nawet dłużnikami „firmy forexowej”. Jest to możliwe, przy zastosowaniu tzw. dźwigni finansowej. Z jednej strony daje ona możliwość uzyskania dużego zysku przy niewielkiej inwestycji, ale też może spowodować straty przekraczające wartość kapitału posiadanego przez klienta. Rzecznik odnotowuje także działania typowo przestępcze, kiedy po przekazaniu przez klienta środków kontakt z „firmą forexową” się urywa. Zgłaszane są również przypadki, w których klient początkowo osiąga zyski, a gdy dopłaca kolejne transze inwestycja zaczyna przynosić straty. Taki rozwój sytuacji może nie

być przypadkowy, gdyż część firm działa w modelu nazywanym „market maker”. W takim modelu firma inwestycyjna (broker) tworzy własny rynek. Kreuje i oferuje na nim instrumenty finansowe i niejako „zakłada się” z klientami, jaka będzie ich wartość w określonym momencie. Problem w tym, że konstrukcja niektórych umów daje firmie prawo arbitralnego określania np. kursów walut, czy zmiany ceny transakcji w określonych przez siebie przypadkach, a nawet jednostronnego anulowania transakcji. W modelu „market maker” przeciwną stroną transakcji jest sam broker, który oczywiście może zadecydować, kiedy zainwestować i kiedy zamknąć pozycję klienta. Prowadzi to do konfliktu interesu na linii broker-klient, gdyż broker zawsze będzie zainteresowany przede wszystkim zyskiem po swojej stronie, a w modelu tym, kiedy klient traci to broker zyskuje. W wielu przypadkach, które trafiają do Rzecznika Finansowego, usługi oferowane były przez podmioty zagraniczne, w tym takie z siedzibą poza Unią Europejską. Wówczas podejmowanie skutecznych działań przez Rzecznika jest niezwykle utrudnione. Ponadto, wiele podmiotów prowadzących działalność transgranicznie zastrzega w swoich wzorcach umownych, że ewentualne spory rozstrzygane będą przez sądy zagraniczne i zgodnie z prawem zagranicznym. Telefoniczni konsultanci często uwiarygadniają rzetelność i bezpieczeństwo działalności swojej firmy wskazując, że jest ona w rejestrze prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego. Warto jednak pamiętać, że niektóre rejestry służą tylko gromadzeniu informacji o firmach, które notyfikowały chęć działalności na terenie Polski. KNF nie ma jednak możliwości wskazania warunków ich działania czy podjęcia bezpośrednich czynności nadzorczych, bądź też możliwości te są bardzo ograniczone, zatem przed zainwestowaniem środków należy dokładnie sprawdzić gdzie ma siedzibę podmiot oferujący usługę na rynku „forex”. Od tego zależy, kto i jak będzie mógł pomóc klientowi w razie sporu z nim lub który sąd i w jakim kraju będzie rozstrzygał spór pomiędzy nimi. Raport Rzecznika Finansowego podsumowuje również działania prawodawców w różnych krajach i Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych.

3. Rzecznik Finansowy przygotował także raport o kredytach konsumenckich.

W ostatnich latach ustawodawca wprowadził szereg przepisów, które miały na celu ochronę interesów konsumentów korzystających z kredytów konsumenckich. Ich celem

była generalnie poprawa pozycji pożyczkobiorców, a w szczególności ograniczenie kosztów pożyczek. Niestety w trafiających wnioskach Rzecznik dostrzega próby omijania tych regulacji. Niektórzy pożyczkodawcy starają się tak skonstruować warunki umowy, żeby obciążyć klienta możliwe wysokimi pozaodsetkowymi kosztami pożyczki. Pożyczkodawcy starają się to osiągnąć między innymi poprzez sztuczne wydłużenie okresu pożyczki. Rzecznik w raporcie przypomina, że ustawa o kredycie konsumenckim przewiduje, że maksymalne pozaodsetkowe koszty nie mogą przekroczyć rocznie 30 proc. kwoty całkowitej kredytu w skali roku i 25 proc. całkowitej kwoty kredytu, a w całym okresie kredytowania kwoty udzielonej pożyczki.

Inną metodą pożyczkodawców jest tzw. rolowanie, czyli udzielanie kolejnej pożyczki na spłatę poprzedniej. W związku z tym, że regulacje wprowadziły mechanizmy ograniczające pozaodsetkowe koszty w przypadku udzielenia pożyczki przez tę samą firmę, tworzone są powiązane ze sobą podmioty, które kierują do siebie zadłużonego klienta. W związku z tym, że każdym razem jest to nowa umowa, to każdorazowo pobierane są maksymalne pozaodsetkowe koszty. Wątpliwości Rzecznika Finansowego budzi też praktyka sztucznego zawyżania całkowitej kwoty pożyczki, co pozwala na wyliczenie wyższego całkowitego kosztu pożyczki. Problemem są też sięgające 40% kwoty pożyczki koszty tzw. poręczenia świadczonego przez podmiot powiązany z pożyczkodawcą. Przy czym pojęcie „poręczenia” jest w tym przypadku mylące, bo umowa nie zabezpiecza klienta w sytuacji braku możliwości spłaty, a prowadzi tylko do zmiany wierzyciela na poręczyciela. Rzecznik Finansowy podkreśla również, że pożyczkodawcy nie chcą dobrowolnie zwracać np. prowizji czy opłat przygotowawczych w związku ze wcześniejszą spłatą kredytu. Warto podkreślić, że wielokrotnie są to kwoty znacząco wyższe niż naliczone odsetki i przekraczające koszty faktycznie poniesione przez pożyczkodawcę z tytułu udzielenia takiej pożyczki. Rzecznik Finansowy zwrócił też uwagę na naruszenia uprawnień klientów wynikających z tzw. ustawy reklamacyjnej. Niektóre z badanych wzorców nie przedstawiały wszystkich możliwości składania reklamacji. Przykładowo wskazywano, że reklamacja może być złożona w formie pisemnej, natomiast nie informowano o możliwości złożenia reklamacji w formie ustnej.

4. Rzecznik śledząc rynek bankowo-kapitałowy podejmował szereg działań bieżących i prewencyjnych również w sprawie obligacji GetBack.

W związku z licznie napływającymi informacjami od osób, które zainwestowały w obligacje GetBack za pośrednictwem banków czy biur maklerskich oraz przedstawionym nieprawidłowym procesem oferowania klientom takiej możliwości inwestycyjnej, Rzecznik we współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów opracował materiały, zawierające wskazówki i porady dla obligatariuszy GetBack, jakie kroki mogą podjąć w zależności od sposobu wejścia w posiadanie obligacji. Ponadto Rzecznik przygotował oficjalne wystąpienia do Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, oraz prokuratury informując o głównych zarzutach klientów podnoszonych wobec jednego z banków lub oddziału tego banku działającego pod inną nazwą (marka handlową). Z tych informacji uzyskanych od wnioskodawców wynika, między innymi, że sprzedawcy w bankach namawiali do inwestycji zapewniając o bezpieczeństwie środków i gwarancji zysków. Jednocześnie istotny w procesie sprzedaży dokument „Propozycja nabycia obligacji”, zawierający istotne informacje np. o ryzyku, bywał przesyłany potencjalnym nabywcom na dzień przed upływem terminu zapłaty za nabycie obligacji (lub w tym samym dniu). Utrudniało to podjęcie świadomej i przemyślanej decyzji przyszłych nabywców. Skarżący podnoszą też zastrzeżenia formalne dotyczące samej procedury zawarcia umowy, związane z „Formularzem przyjęcia propozycji nabycia obligacji”.

5. Rzecznik przygotował także analizę problemów obligatariuszy GetBack, a także możliwe działania Rzecznika Finansowego i samych obligatariuszy w toku postępowania układowego. Analiza wskazuje, w jakim zakresie Rzecznik Finansowy może wesprzeć takie osoby, a w jakich przypadkach będą musiały podjąć samodzielne działania. Rzecznik wskazał również o możliwościach uzyskania przez inwestorów, jako konsumentów pomocy prawnej u Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów lub w jednej z finansowanych przez budżet Państwa organizacji konsumenckich. Jeżeli emitent nadzorowany jest przez Komisję Nadzoru Finansowego istnieje możliwość przesłania zgłoszenia o nieprawidłowościach w działalności emitenta do KNF. Rzecznik wskazał o możliwych działaniach inwestorów w ramach postępowania układowego, gdzie otwarcie

przyspieszonego postępowania układowego nie wyłącza, bowiem możliwości dochodzenia wiarygodności przez wierzyciela w postępowaniu sądowym, administracyjnym, sądowno administracyjnym czy też przed sądami polubownymi. Nadmienić należy, że Rzecznik Finansowy był także organizatorem spotkania z reprezentantami obligatariuszy GetBack S.A. W spotkaniu wzięli udział przedstawiciele Prezydenta, Premiera, Urzędu Ochrony konkurencji i Konsumentów Komisji Nadzoru Finansowego, Ministerstwa Finansów i Ministerstwa Sprawiedliwości. Głównym celem spotkania było zapoznanie się z aktualnymi działaniami Stowarzyszenia Poszkodowanych Obligatariuszy GetBack S.A. i zgłaszanymi przez nich postulatami. Ze strony urzędów państwowych zaprezentowano dotychczas podejmowane działania. Rzecznik spotkał się także z podmiotami rynku finansowego zaangażowanymi w sprzedaż obligacji. Celem spotkania było omówienie komunikacji z obligatariuszami. Przedstawiciele Rzecznika Finansowego biorą także udział w pracach koordynowanych przez Ministerstwo Finansów w ramach Zespołu Roboczego RRRF ds. przeglądu regulacji rynku obligacji korporacyjnych. Trwają prace nad wypracowaniem możliwych regulacji rynku obligacji korporacyjnych, które mają na celu lepsze zabezpieczenie inwestorów. Propozycje Rzecznika Finansowego zakładają m.in. rejestrację (nagrywanie) lub zbliżoną formę utrwalenia procesu oferowania obligacji inwestorom nieprofesjonalnym, wprowadzenie domniemań prawnych skutkujących zmianą rozkładu ciężaru dowodu, w toku ewentualnych sporów cywilnoprawnych z konsumenta dochodzącego ewentualnych roszczeń odszkodowawczych na przedsiębiorcę oferującego określone papiery wartościowe, modyfikację ankiet badania profilu inwestycyjnego, ograniczenie katalogu podmiotów uprawnionych do oferowania obligacji korporacyjnych do profesjonalnych firm inwestycyjnych, lepsze zabezpieczenie obligacji korporacyjnych, odpowiedzialność karną.

6. W roku 2018 r. RF rozpoczął również szerszą analizę wniosków dotyczących ubezpieczeń sprzętu elektronicznego, której skutkiem było opracowanie na początku roku 2019 r. „Aneksu do Raportu Rzecznika Finansowego - Praktyki zagranicznych zakładów ubezpieczeń”

6.3 Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana z ochroną klientów

Współpraca z Komisją Nadzoru Finansowego w obszarze działalności ubezpieczeniowej

W 2018 r. współpraca Rzecznika Finansowego z Komisją Nadzoru Finansowego w obszarze działalności ubezpieczeniowej polegała na zawiadamianiu organu o stwierdzaniu nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego, wymianie informacji oraz na uczestniczeniu w projektach edukacji finansowej. Dla przykładu:

- Pismem z dnia 15.01.2018 r. Rzecznik Finansowy poinformował KNF o stwierdzonych nieprawidłowościach w działalności niektórych zakładów ubezpieczeń przy rozpatrywaniu roszczeń o zwrot wydatków poniesionych na leczenie lub rehabilitację z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m.
- Pismem z dnia 14.03.2018 r. Rzecznik Finansowy poinformował KNF o stwierdzonych przypadkach nieprawidłowości w likwidacji szkód komunikacyjnych z umowy OC p.p.m. przez Gefion Insurance A/S w związku z dynamicznym wzrostem skarg poszkodowanych na tego ubezpieczyciela.
- Pismem z dnia 26.09.2018 r. Rzecznik Finansowy poinformował KNF o licznych nieprawidłowościach w działalności niektórych zakładów ubezpieczeń, które polegały na zaniżaniu wysokości należnych odszkodowań za szkodę w pojeździe z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m., a tym samym Wytycznych KNF w sprawie likwidacji szkód komunikacyjnych. Zawiadomieniem objęte było 14 zakładów ubezpieczeń. Przykładowo Rzecznik Finansowy przedstawił 109 przypadków nieprawidłowej likwidacji szkód komunikacyjnych.

- W ramach współpracy z KNF Rzecznik Finansowy przekazywał na wniosek organu nadzoru dowody potwierdzające nieprawidłowe praktyki niektórych pomiotów rynku finansowego związanych z oferowaniem, zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. W ramach współpracy z KNF Rzecznik Finansowy uczestniczył również w prowadzonym przez organ nadzoru projekcie „Centrum Edukacji dla Uczestników Rynku – CEDUR.

Współpraca z KNF w obszarze spraw rynku bankowego

- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości związanych z inwestycjami klientów w Fundusze Inwestycyjne Zamknięte z grupy W Investment oferowane za pośrednictwem jednego z banków. Klienci we wnioskach kierowanych do Rzecznika podnosili, że pracownicy banku na etapie przedkontraktowym zapewniali ich, że inwestycja w fundusze jest bardzo bezpieczna i gwarantuje odzyskanie wpłaconego kapitału powiększonego o zysk na poziomie 5% w skali roku. Pracownicy wprowadzali klientów w błąd nie tylko, co do ryzyka inwestycyjnego, ale także możliwości wycofania zainwestowanych środków po upływie 12 m-cy.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości związanych z utrudnianiem przez jedno z Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych wykupem posiadanych certyfikatów inwestycyjnych. Rzecznik zwrócił się o zbadanie czy prowadzone przez towarzystwo działania, w tym dokonane zmiany statusu funduszu pozostawały zgodne z ustawą z dnia 27 maja 2014r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi.
- Rzecznik zwrócił się do Przewodniczącego KNF w sprawie zbadania kilku firm działających na rynku „forex” pod kątem naruszenia przepisów ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz legalności działalności prowadzonej przez spółki na terytorium RP.

- Rzecznik skierował wystąpienie zawierające zastrzeżenia wnioskodawców wobec jednego z banków lub jego oddziału działającego pod inną nazwą (marką handlową), dotyczące nieprawidłowości związanych z oferowaniem obligacji GetBack.
- Rzecznik skierował wystąpienie zawierające zastrzeżenia odnośnie mechanizmu działania kilku instytucji pożyczkowych w zakresie stosowania przez te podmioty maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego, o których mowa w art.36a-36c ukk.
- Rzecznik przekazał uwagi dotyczące osiągania korzyści majątkowej, doprowadzenia do niekorzystnego rozporządzenia mieniem klientów kilku instytucji pożyczkowych. Nieprawidłowości polegających na zawieraniu z klientami umów pożyczek krótkoterminowych na spłaty wcześniejszych zobowiązań, gdzie instytucjami pożyczkowymi w każdym przypadku były instytucje wzajemnie powiązane, poprzez wprowadzenie tych klientów w błąd, co do podmiotu, z którym faktycznie zawierali umowę pożyczki, faktycznej roli pośrednika oraz ilość zawieranych umów.
- Rzecznik przekazał uwagi o rozbieżnej praktyce stosowanej przez banki w zakresie realizacji dyspozycji wkładem na wypadek śmierci na podstawie art.56 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997. Prawo bankowe.
- Rzecznik poinformował Przewodniczącego KNF o problematyce polegającej na wprowadzaniu przez pewien bank swoich klientów w błąd poprzez twierdzenie, że zawarte przez nich umowy pożyczki są nieważne oraz żądanie ponownego zawarcia umów, na warunkach mniej korzystnych niż pierwotnie zawarte umowy.
- Rzecznik poinformował Przewodniczącego KNF o stosowaniu przez niektóre banki praktyk, polegających na nieinformowaniu klientów o pobieranej prowizji (wynagrodzeniu) za zawarcie umowy ubezpieczenia do umowy kredytu konsumenckiego.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące praktyki stosowanej przez jeden z banków polegające na naliczaniu przez bank opłat za prowadzenie rachunku pomimo wypowiedzenia umowy oraz praktyki obciążania rachunku w ramach limitu kredytowego w

tym rachunku, jak również w wysokości przekraczającej ten limit kwotą wykonanej transakcji uznania, którą bank następnie uznawał za dokonaną błędnie.

- Rzecznik zgłosił zastrzeżenia odnośnie praktyk stosowanych przez banki w zakresie dowolnej interpretacji i stosowania art.105 a ust.3 i 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe w zakresie danych, które bank może przetwarzać po wygaśnięciu umowy.
- Rzecznik przekazał uwagi dotyczące praktyk rynkowych stosowanych przez dwa banki oraz ich potencjalnych skutków dla sektora finansowego w szczególności w zakresie dystrybucji polis z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, oferowania obligacji korporacyjnych (misselling), udzielania i obsługi kredytów hipotecznych w walutach obcych CHF.
- Rzecznik przekazał uwagi w sprawie nieprawidłowości leżących po stronie jednego z banków w zakresie udzielenia odpowiedzi na reklamacje klientów w sposób niezgodny z art.5 ust 1 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w obszarze działalności ubezpieczeniowej.

W 2018 r. Rzecznik Finansowy złożył do Prezesa UOKiK: 1 zawiadomienie dotyczące podejrzenia stosowania niedozwolonych postanowień umownych w obrocie z konsumentami w 3 ogólnych warunkach ubezpieczeń. Rzecznik Finansowy złożył również 4 formalne zawiadomienia o podejrzeniu stosowania przez zakłady ubezpieczeń praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów podczas zawierania lub wykonywania umów ubezpieczeń. Współpraca Rzecznika z Prezesem UOKiK polegała również na realizacji wniosków dowodowych Prezesa Urzędu w związku z prowadzonymi postępowaniami

administracyjnymi. Rzecznik Finansowy i Prezes UOKiK podjęli działania mające na celu wypracowanie modelu współpracy przy obsłudze własnych infolinii konsumenckich.

W sprawach związanych z rynkiem bankowo-kapitałowym prowadzona była wielokierunkowa współpraca i ze względu na wagę problemów klientów tego sektora iw 2018 r. zostanie przedstawiony poniżej dość szczegółowo opis tematów zgłaszanych przez Rzecznika do UOKiK.

- Rzecznik zbadał obowiązujące wzorce umów kredytu konsumenckiego stosowane przez podmioty udzielające pożyczek gotówkowych, pod względem zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, a uwagi dotyczące wyników analizy i nieprawidłowości stosowanych przez instytucje pożyczkowe mogące naruszać prawa bądź interesy konsumentów przekazał Prezesowi UOKiK.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu kilku instytucji pożyczkowych, gdzie podmioty pomimo odrębnej formalności mają siedzibę pod tym samym adresem oraz jak wynika z KRS podmioty mają jednego udziałowca i niejednokrotnie prezesem zarządu dla kilku podmiotów jest ta sama osoba. Jedna instytucja udziela pożyczek w celu spłaty zadłużenia drugiej oraz pobiera z tego tytułu dodatkowe opłaty. Zmiana wierzyciela może mieć charakter fikcyjny (pozorny), co można oceniać jako działania mające na celu obejście lub naruszenie przepisów prawa, w tym ustawy o kredycie konsumenckim i stanowić nieuczciwą praktykę rynkową.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu jednej z instytucji pożyczkowych, która w treści odstąpienia od umowy ma zapis, że w związku z odstąpieniem od umowy pożyczki klient zobligowany jest do zapłaty kosztów opłaty przygotowawczej, co w ocenie Rzecznika stoi w sprzeczności z art. 54 ukk.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości związanych z inwestycjami klientów w fundusze inwestycyjne zamknięte z grupy W Investment, oferowane za

pośrednictwem jednego z banków. Klienci we wnioskach kierowanych do Rzecznika podnosili, że pracownicy banku na etapie przedkontraktowym zapewniali ich, że inwestycja w fundusze jest bardzo bezpieczna i gwarantuje odzyskanie wpłaconego kapitału powiększonego o zysk na poziomie 5% w skali roku. Pracownicy wprowadzali klientów w błąd nie tylko, co do ryzyka inwestycyjnego, ale także możliwości wycofania zainwestowanych środków po upływie 12 miesięcy.

- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości związanych z utrudnianiem przez jedno z Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych wykupu posiadanych certyfikatów inwestycyjnych.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu jednego z podmiotów zajmujących się udzielaniem pożyczek gotówkowych. Sposób w jaki ustalana jest spłata zobowiązania może być oceniany jako działanie mające na celu obejście lub naruszenie obowiązujących przepisów prawa.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu jednej z instytucji pożyczkowych, która posługuje się wypowiedzeniem umowy pożyczki sporządzonym zgodnie ze wzorem, który może wprowadzić klientów w błąd, co do chwili rozwiązania umowy pożyczki wskutek jej wypowiedzenia.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu jednego z banków. Bank uznaje za skuteczne pełnomocnictwo do dysponowania rachunkiem w formie pisemnej, złożone w obecności swojego pracownika oraz pełnomocnictwo poświadczony notarialnie. W odniesieniu do pełnomocnictwa notarialnego bank wymaga dodatkowo, aby dyspozycja złożona przez pełnomocnika była potwierdzona telefonicznie z mocodawcą.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu jednego z podmiotów zajmującego się udzielaniem kredytów (umowa w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym, zabezpieczona hipotecznie).

- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości jednej ze spółek zawierającej umowy pożyczek gotówkowych z jednoczesnym przejęciem nieruchomości pożyczkobiorców na zabezpieczenie spłaty pożyczki.
- Rzecznik zwrócił się do Prezesa UOKiK o zbadanie działalności prowadzonej przez platformę internetową, za pośrednictwem której konsument ma możliwość nabycia produktu inwestycyjnego, w postaci nabycia wierzytelności wynikającej z udzielonej komuś innemu pożyczki.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu dwóch podmiotów udzielających pożyczek gotówkowych (powiązanych ze sobą kapitałowo lub personalnie) za pośrednictwem jednego pośrednika kredytowego. Mechanizm udzielania pożyczek na zasadzie rotacyjnej może mieć charakter obejścia obowiązujących przepisów prawa oraz stanowić czyn nieuczciwej konkurencji.
- Rzecznik zgłosił nieprawidłowości w działaniu jednego z banków w sprawie braku wykonania prawomocnego wyroku sądu w sprawie związanej z kredytem odnoszącym się do franków szwajcarskich.
- Rzecznik zgłosił nieprawidłowości kilku firm działających na rynku „forex”, dotyczące trudności w odzyskaniu środków zainwestowanych za pośrednictwem spółek, procesu oferowania inwestycji pod wpływem marketingu telefonicznego oraz „doradztwa” ze strony przedstawicieli podmiotów zagranicznych.
- Rzecznik skierował wystąpienie zawierające zastrzeżenia wobec jednego z banków lub jego oddziału działającego pod inną nazwą (marką handlową), w związku z oferowaniem obligacji GetBack.
- Rzecznik zgłosił nieprawidłowości w działaniu jednej z firm inwestycyjnych, która świadczy usługi głównie przez platformę. Z informacji uzyskanych od klientów i potencjalnych klientów wynika, że spółka prowadziła tzw. cold calling.
- Rzecznik skierował wystąpienie dotyczące osiągania korzyści majątkowej, doprowadzenia do niekorzystnego rozporządzenia mieniem klientów kilku instytucji

pożyczkowych, polegające na zawieraniu z klientami umów pożyczek krótkoterminowych na spłaty wcześniejszych zobowiązań, gdzie instytucjami pożyczkowymi w każdym przypadku były instytucje wzajemnie powiązane, poprzez wprowadzenie tych klientów w błąd, co do podmiotu, z którym faktycznie zawierali umowę pożyczki, faktycznej roli pośrednika oraz ilość zawieranych umów.

- Rzecznik przedstawił Prezesowi UOKiK problematykę polegającą na wprowadzaniu przez pewien bank swoich klientów w błąd poprzez twierdzenie, że zawarte przez nich umowy pożyczki są nieważne oraz żądanie ponownego zawarcia umów na warunkach mniej korzystnych niż pierwotnie zawarte umowy.
- Rzecznik zgłosił nieprawidłowości dotyczące jednej z instytucji udzielającej pożyczek gotówkowych, której procedura wcześniejszej, przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego może budzić wątpliwości, co do prawidłowości jej stosowania w odniesieniu do art.49 ust.2 ukk.
- Rzecznik zgłosił nieprawidłowości w działaniu jednego z banków w sprawie stosowania praktyk polegających na uniemożliwieniu konsumentom złożenia reklamacji w formie pisemnej za pomocą przesyłki pocztowej skierowanej do każdej jednostki spółki.
- Rzecznik zgłosił nieprawidłowości w działaniu jednej ze spółek prowadzącej na terytorium RP działalność jako instytucja kredytowa. Z treści umów tej spółki wynika, że całkowita kwota kredytu nie obejmuje kredytowanych kosztów kredytu. Kwota kredytu oraz informacja o kosztach jest podawana w sposób błędny oraz mogący wprowadzać konsumentów w błąd. Zgłoszone zostały także nieprawidłowości związane z pobieraniem opłat za czynności windykacyjne czy procedurą wypowiedzenia umowy.
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące praktyki stosowanej przez jeden z banków, polegającej na naliczaniu opłat za prowadzenie rachunku pomimo wypowiedzenia umowy oraz praktyki obciążania rachunku w ramach limitu kredytowego w tym rachunku, jak również w wysokości przekraczającej ten limit kwotą wykonanej transakcji uznania, którą bank następnie uznawał za dokonaną błędnie.

- Rzecznik zwrócił się do Prezesa UOKiK o zbadanie czy banki stosowały bądź stosują praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, w szczególności poprzez informowanie konsumentów o zamiarze przetwarzania ich danych wyłącznie jeden raz – zamiast przekazywanie tej informacji każdorazowo w przypadku wystąpienia zwłoki powyżej 60 dni w celu umożliwienia konsumentowi spłaty w terminie kolejnych 30 dni zaległej kwoty oraz uniknięcia w ten sposób przetwarzania danych po wygaśnięciu zobowiązania przez kolejnych 5 lat.

Współpraca z innymi instytucjami publicznymi w obszarze działalności ubezpieczeniowej.

W 2018 r. Rzecznik Finansowy współpracował także z innymi instytucjami. Dla przykładu przekazywał Rzecznikowi Prawa Obywatelskich informacje i opinie dotyczące realizacji zasady równego traktowania przy zawieraniu umów ubezpieczenia. Na bieżąco przekazywał Ministrowi Finansów opinie prawne co do przedstawionych problemów w stosowaniu przepisów z zakresu działalności ubezpieczeniowej, czy opinie o zasadności określonych zmian legislacyjnych.

W 2018 roku Rzecznik Finansowy udzielał odpowiedzi na zapytania ze strony organów ścigania przestępstw oraz na ich wnioski udostępniał opracowania lub dokumentację na potrzeby prowadzonych postępowań przygotowawczych (9). Prokuratorzy zwracali się o informacje dotyczące prowadzonych przez RF interwencji. Zapytania te miały głównie charakter informacyjny, dotyczący tego czy w Rzecznik interweniował w danej sprawie.

O wiele bardziej złożony charakter miały zapytania o konstrukcję i charakter umów ubezpieczeń na życie z UFK oraz opis występujących w związku z ich funkcjonowaniem

nieprawidłowości . W odpowiedzi Rzecznik przedstawiał swoją opinię dotyczącą umów ubezpieczeń na życie z UFK dotyczącą niektórych konkretnych produktów i ubezpieczycieli . Jednocześnie RF informował prokuratury, że szerokie omówienie tych zagadnień znajduje się w dwóch raportach Rzecznika z 2012 roku oraz 2016 roku dotyczących tychże produktów. W przypadku wniosków o udostępnienie dokumentacji, jeden z takich wniosków Prokuratury Okręgowej we Wrocławiu spowodował znaczące obciążenie Biura. Dotyczył bowiem dużego zbioru danych, bo aż ponad 800 spraw interwencyjnych. Sprostanie zadaniu sporządzenia odpowiednich kwerend danych (w zakresie informacji będących w zainteresowaniu prokuratury) i to w możliwie najkrótszym czasie, wiązało się z zaangażowaniem znacznych sił kadrowych Biura.

Zapytania i wnioski z policji miały zasadniczo ten sam charakter jak wnioski z prokuratur. Są to jednak sprawy w których znaczne jest zaangażowanie pracowników Biura. W dwóch przypadkach Rzecznik udzielił obszernych, i wyczerpujących odpowiedzi w przedmiocie spraw interwencyjnych. Tylko w jednym odmówił udzielenia informacji z uwagi na brak swej właściwości. Podmiotami właściwymi były UFG i UKNF.

Rzecznik realizując ustawowe zadania przekazywał również prokuraturze informacje w których był w posiadaniu dotyczące nieprawidłowości.

6.4 Wnioski o zmianę przepisów, opiniowanie aktów prawnych i udział w pracach legislacyjnych

Zgodnie z art. 17 ust. pkt 3 i 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2018 r. poz. 2038 ze zm.) do zadań RF należy m.in.:

- opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego oraz,

- występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego.

Rynek ubezpieczeniowy

- rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw ;
- rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o pracowniczych programach emerytalnych);
- projekt ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych); w ramach opinii RF zostało zgłoszonych szereg propozycji, które miały na celu doprecyzowanie przepisów obowiązującej ustawy z uwzględnieniem interesów ubezpieczonych i poszkodowanych;
- projekt ustawy o świadczeniu usług w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych (druk senacki nr 862) ; uwagi dotyczyły definicji zwartych w projekcie, zakresu stosowania ustawy oraz braku należytego zabezpieczenia proponowanych regulacjami interesów poszkodowanych, jak np. brak przepisu, który przewidywałby rozwiązanie polegające na obowiązku zapłaty odszkodowania i należnych świadczeń bezpośrednio na rachunek poszkodowanego lub rozdziału wypłaty odpowiednio na rachunek poszkodowanego i na rachunek tzw. kancelarii odszkodowawczej w części odpowiadającej wynagrodzeniu (prowizji).
- poselskie projekty ustaw:
 - o związku partnerskim,
 - przepisy wprowadzające ustawę o związku partnerskim);
- projekt ustawy o pomocy państwa w wychowaniu dzieci ((druk senacki 804) (;projekt ustawy o zmianie ustawy o wykonywaniu mandatu posła i senatora oraz ustawy o pracowniczych programach emerytalnych (druk senacki 879) ;

- projekt ustawy o zmianie ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego (druk senacki 827;
- projekt ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru oraz ochrony inwestorów na rynku finansowym (druk sejmowy 2812projekt ustawy o rodzicielskim świadczeniu uzupełniającym
- rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o Krajowej Administracji Skarbowej oraz niektórych innych ustaw);
- rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o ubezpieczeniach upraw rolnych i zwierząt gospodarskich ;
- projekt ustawy o zmianie ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym ;
- rządowy projekt ustawy o zmianie ustawy o zasadach zarządzania mieniem państwowym oraz niektórych innych ustaw ;
- poselski projekt ustawy o przejrzystości w zakresie zatrudniania osób bliskich w jednostkach sektora publicznego oraz w przeciwdziałaniu protekcji w naborze na stanowiska w jednostce sektora publicznego ;
- projekt ustawy o zmianie ustawy o świadczeniach rodzinnych (druk senacki 1016 .

Akty wykonawcze do ustaw:

- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania działalności brokerskiej; projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji ubezpieczeniowej z tytułu wykonywania czynności agencyjnych ;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialność cywilnej z tytułu wykonywania czynności agencyjnych(;projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie egzaminu dla osób ubiegających się w

wykonywanie czynności agencyjnych, czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń oraz czynności dystrybucyjnych zakładu reasekuracji;

- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie wykazu dokumentów dołączanych do wniosku o wydanie zezwolenia na wykonywanie działalności brokerskiej ;
- projekty rozporządzeń Ministra Finansów w sprawie: minimalnej sumy gwarancyjnej obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotu odpowiedzialnego za system identyfikacji elektronicznej oraz wysokości kwot odpowiedzialności podmiotu odpowiedzialnego za system identyfikacji elektronicznej ;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie wniosków o wpis do rejestru agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie wniosków o zmianę wpisu rejestru brokerów ;
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie egzaminu dla brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych oraz Komisji Egzaminacyjnej dla Brokerów Ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie sprawozdań z działalności brokerskiej
- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie prowadzenia rejestru pośredników ubezpieczeniowych oraz udostępniania informacji z tego rejestru projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie terminów uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura
- projekt rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie wpłat na pokrycie kosztów nadzoru nad działalnością ubezpieczeniową, reasekuracyjną oraz w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego projekt rozporządzenia Ministra Finansów w

sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej komorników sądowych

- projekt rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie dokumentów dołączanych do oświadczenia o spełnieniu warunków koniecznych do umieszczenia w Ewidencji Pracowniczych Planów Kapitałowych

RF przedstawił opinie odnośnie następujących inicjatyw legislacyjnych mających na celu zmianę przepisów Unii Europejskiej:

- wnioski legislacyjne wchodzące w skład *New Deal for Consumers* tj.:
- Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie powództw przedstawicielskich w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów i uchylająca dyrektywę 2009/22/WE COM(2018) 184
- Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r., dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2005/29/WE oraz dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia przepisów UE dotyczących ochrony konsumenta COM(2018) 185 ;
- projekt dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2009/103/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 16 września 2009 r. w sprawie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych i egzekwowania obowiązku ubezpieczenia od takiej odpowiedzialności (projekt stanowiska Rządu RP do wniosku Komisji Europejskiej COM (2018) 336.

Z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych RF wystąpił z następującymi wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego:

- W ramach udziału Rzecznika Finansowego w pracach Zespołu Analiz Systemowych w Kancelarii Prezydenta RP, Rzecznik przedłożył propozycję projektu ustawy, mającej na celu uregulowanie problemu braku możliwości wykonania zobowiązania wypłaty świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia – tzw. „uśpionych polis” i ułatwienie dostępu do informacji o umowach ubezpieczeniach, wnosząc jednocześnie o podjęcie przez Prezydenta RP inicjatywy ustawodawczej w tym zakresie Rzecznik przedstawił propozycje doprecyzowania regulacji prawnych w obszarze prawa rezygnacji z umowy ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym w związku z petycją dotyczącą podjęcia inicjatywy ustawodawczej odnoszącej się do zmiany ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2018 r., poz. 8 ze zm.)

Z zakresu rynku emerytalnego w roku 2018 Rzecznik Finansowy w toku prac legislacyjnych nad poselskim projektem zmian ustawy o zmianie ustawy o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych zwrócił uwagę, iż środki zgromadzone na rachunkach w otwartym funduszu emerytalnym nie mogą być traktowane jako środki o charakterze prywatnym, ponieważ zgodnie z oceną Trybunału Konstytucyjnego są środkami publicznymi na pokrycie publicznych zobowiązań państwa. Ponadto wskazano, iż propozycja zakazu operacji finansowych skutkujących uszczupleniem zgromadzonych na rachunkach środków ingeruje w istotę funkcjonowania funduszy emerytalnych, których celem jest działalność inwestycyjna, ze swej natury narażona na ryzyko. Rzecznik zauważył przy tym, iż w przepisach zmieniających obecny stan prawny i reformujących OFE, ważne jest przede wszystkim precyzyjne określenie sposobu i formy przypisania wartości zgromadzonych środków indywidualnych członkom OFE. Fundamentalnym warunkiem wprowadzenia nowych rozwiązań powinna być gwarancja, aby ta kwota – niezależnie gdzie trafi, czy do Funduszu Rezerwy Demograficznej czy do funduszy inwestycyjnych – była uwzględniona przy ustalaniu przyszłej emerytury.

Z zakresu rynku bankowo-kapitałowego Rzecznik przedstawił uwagi do:

- projektu ustawy o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw;
- projektu ustawy o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw;
- rozporządzenia IFR oraz dyrektywy IDF.
- projektu rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art.70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych;
- projektu ustawy o firmach inwestycyjnych w najem nieruchomości ;
- wniosku – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniające rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty;
- Rekomendacji w sprawie projektu Dobrych Praktyk Internetowych Giełd Wierzytelności, sporządzonego przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce;
- projektu ustawy o zmianie ustawy – Kodeks cywilny.;
- wniosku Europejskiej Federacji Doradców Finansowych EFDF Polska, w zakresie włączenia do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK) kwalifikacji rynkowej „Doradzanie w zakresie finansów osobistych”;
- projektu Strategii Rozwoju Rynku Finansowego;
- Uwagi dla Rady Rozwoju Rynku Finansowego dotyczące procesu sprzedaży obligacji korporacyjnych;
- komunikatu Komisji Europejskiej w zakresie Planu działania - finansowanie zrównoważonego wzrostu gospodarczego;
- w sprawie uproszczenia procedury przenoszenia rachunków bankowych między bankami dla Kancelarii Premiera;
- odpowiedzi na interpelację posłów na Sejm RP w sprawie wskaźników referencyjnych w instrumentach i umowach finansowych, a także w sprawie wskaźników referencyjnych stóp procentowych;

- rządowego projektu ustawy o Krajowym Rejestrze Zadłużonych.;
projektu uwagi grupie roboczej Rady Unii Europejskiej do propozycji zmian Komisji w zakresie rozparzenia IFR i dyrektywy IFD;
- projektu Strategii Rozwoju Rynku Finansowego będącego przedmiotem posiedzenia Rady Rozwoju Rynku Finansowego.
- regulacji outsourcingu w sektorze finansowym.; Rzecznik przekazał swoją opinie Europejskiemu Kongresowi Finansowemu.;
- projektu rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie sposobu tworzenia, utrwalenia, przekazania, przechowywania i zabezpieczenia dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzonymi na informatycznych nośnikach danych ;
- projektu ustawy o zmianie ustawy o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego.;
- interpelacji nr 25468 Posła na Sejm RP Pani Kornelii Wróblewskiej w sprawie kredytów mieszkaniowych indeksowanych do walut obcych i denominowanych w walutach obcych;
- interpelacji nr 22149 Posła na Sejm RP Pana Pawła Pudłowskiego w sprawie kredytów mieszkaniowych indeksowanych do walut obcych i denominowanych w walutach obcych;
- projektu rozporządzenia Ministerstwa Finansów w sprawie maksymalnej wysokości wynagrodzenia stałego towarzystwa za zarządzanie funduszem inwestycyjnym otwartym lub specjalistycznym funduszem inwestycyjnym otwartym’ • projektu znowelizowanej Rekomendacji S dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie.
- przeglądu regulacji rynku obligacji korporacyjnych. dla zespołu roboczego Rady Rozwoju Rynku Finansowego w Ministerstwie Finansów ; • projektu ustawy o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą karty i zmianie niektórych ustaw;

- projektu rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie dokumentów załączanych do zawiadomień o zamiarze nabycia albo objęcia akcji lub udziałów krajowej instytucji płatniczej – projekt 747.;
- projektu rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowych kryteriów w zakresie spełniania przez członków zarządu i rady nadzorczej spółki prowadzącej rynek regulowany wymogów posiadania nieposzlakowanej opinii, wiedzy, kompetencji i doświadczenia;
- projektu ustawy o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do ustawy do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz niektórych innych ustaw.
- projektu o zmianie ustawy o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego oraz Deweloperskim Funduszu Gwarancyjnym (UD358);
- projektu rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie czynności kontrolnych Komisji Nadzoru Finansowego w krajowych instytucjach płatniczych.

- Rzecznik odniósł się również do schematu Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Sektora Bankowego oraz wyraził opinię na temat ewentualnego przekazania sektorowej Radzie ds. Kompetencji Sektora Finansowego upoważnienia do wykonywania określonych zadań na podstawie art. 36 z dnia 22 grudnia 2015r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji;

Rozdział 7

Działania informacyjno-edukacyjne Rzecznika w obszarze ochrony klientów podmiotów rynku finansowego

Podobnie jak w ubiegłych latach Rzecznik Finansowy inicjował i organizował działania edukacyjno-informacyjne. Ich odbiorcami i beneficjentami byli głównie szeroko pojęci klienci podmiotów rynku finansowego, których interesy Rzecznik Finansowy ma chronić. Istotną grupą adresatów byli również reprezentanci organizacji zajmujących się edukacją ekonomiczną, środowisk naukowych, urzędów lub organizacji zajmujących się ochroną interesów klientów czy podmiotów rynku finansowego zainteresowani informacjami z zakresu działalności Rzecznika Finansowego.

7.1 Komunikacja w mediach społecznościowych i mediach tradycyjnych

Zgodnie z najnowszymi trendami Rzecznik Finansowy rozwija bezpośrednie kanały 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.

O zapotrzebowaniu na taki sposób komunikacji świadczy ciągły wzrost tzw. „polubień” profilu Rzecznika Finansowego na Facebooku. Według stanu na 1 stycznia 2018 r. profil notował 10728 „polubień”, na koniec roku już 12002. 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 fanów.

Bieżące informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego i porady zainteresowani mogą znaleźć na stronie internetowej www.rf.gov.pl. W 2018 r. odnotowano blisko 2,5 mln. odsłon dokonanych przez 875 tys. użytkowników.

Eksperci 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. W 2018 r. prowadzony był monitoring mediów (prasa, internet – bez monitoringu radia i telewizji). Ze statystyk za okres od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. wynika, że fraza „Rzecznik Finansowy” była wspomniana w różnego rodzaju mediach 7755 razy. Z czego 735 razy informacje na temat działalności Rzecznika pojawiły się w tradycyjnej prasie drukowanej. Najwięcej (4224) publikacji pojawiło się na różnego rodzaju portalach. Na profilach Facebookowych, wspomniano o Rzeczniku Finansowym 1478 razy. Informacje na temat Rzecznika Finansowego pojawiały się też na Twitterze (814), forach (278) i blogach (93). W Internecie pojawiły się 66 materiałów video dotyczących pracy Rzecznika Finansowego.

Warto podkreślić, że Rzecznik Finansowy nie realizuje płatnych kampanii informacyjnych w mediach. Wszystkie publikacje wynikają, więc z dostarczania mediom tradycyjnym i upubliczniania w mediach społecznościowych atrakcyjnych treści. Do powstania dużej liczby publikacji przyczyniają się szczególnie Raporty i Analizy Rzecznika Finansowego, jak również krótkie teksty poradnicze dotyczące istotnych problemów klientów instytucji finansowych.

7.2 Inicjatywy edukacyjne i współpraca ze środowiskami naukowymi

W 2018 r. Rzecznik Finansowy zrealizował szereg spotkań z rzecznikami konsumentów. Głównym tematem szkoleń była kwestia różnic między postępowaniem interwencyjnym a polubownym Rzecznika Finansowego. Dodatkowo w zależności od zgłaszanego zainteresowania rzeczników konsumentów, eksperci Rzecznika Finansowego omawiali kwestie kredytów „frankowych”, pożyczek czy problemów z OC komunikacyjnym przy zmianie właściciela. Spotkania odbyły się w różnych regionach Polski tj. Sarbinowo (26-27 lutego), Warszawa (13 kwietnia), Piotrków Trybunalski (16 kwietnia), Bydgoszcz (24 kwietnia), Poznań (21 maja). (szczegóły w pkt. 6.3)

Jednym z priorytetów działalności informacyjno-edukacyjnej Rzecznika Finansowego jest uświadamianie różnic między dwoma trybami działań Rzecznika w sprawach indywidualnych, czyli tzw. postępowaniami „interwencyjnymi” a „polubownymi”. W 2018 roku opracowano nową ulotkę prezentującą różnice między tymi dwoma trybami (w załączniku). Została ona umieszczona na stronie internetowej w odpowiedniej sekcji (<https://www.rf.gov.pl/zasady-przyjmowania-skarg>). Jest też wykorzystywana przy okazji różnego rodzaju spotkań czy szkoleń. Przygotowany został również film (animacja) w skróty sposób prezentujący różnice między tymi trybami działania Rzecznika Finansowego. Jest on dostępny na stronie głównej witryny internetowej oraz profilu Rzecznika na Facebooku. Tej tematyce poświęcona jest też znaczna część wystąpień ekspertów Rzecznika Finansowego w trakcie szkoleń, seminariów czy konferencji (więcej w pkt. 6.3)

W 2018 r. swoją działalność kontynuował Doradczy Komitet Naukowy przy Rzeczniku Finansowym. Tworzą go tworzą ludzie nauki reprezentujący różne dziedziny wiedzy z zakresu szeroko pojętych finansów oraz różne ośrodki naukowe. Jego przewodniczącym jest prof. dr hab. Stanisław Owsiak, z Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie (pełen skład DKN <https://rf.gov.pl/doradczy-komitet-naukowy/sklad-dkn>). W czerwcu 2018 r. został

opublikowany raport nt. stanu badań nad ochroną klientów rynku finansowego w Polsce, opracowany przez członków DKN. Obejmuje on rynek usług bankowych, rynek usług ubezpieczeniowych i rynek usług inwestycyjnych. Jest to pierwsze opracowanie tego typu w naszym kraju. Pozwala ono ujrzeć szeroką panoramę podejmowanej problematyki badawczej oraz dostrzec zmieniające się trendy we współczesnych badaniach naukowych (<https://rf.gov.pl/doradczy-komitec-naukowy/raport-otwarcia>). W listopadzie 2018 r. DKN ogłosił konsultacje publiczne mające na celu przygotowanie Raportu poświęconego nieprawidłowościom występującym na polskim rynku finansowym, które negatywnie wpływają na prawa i interesy konsumentów oraz na reputację tego rynku.

W 2018 r. Rzecznik Finansowy przeprowadził II edycję Konkursu na najlepszą pracę doktorską, magisterską, licencjacką i podyplomową. To kontynuacja inicjatywy zapoczątkowanej przez Rzecznika Ubezpieczonych w 1998 r. - Konkursu na najlepszą pracę doktorską, magisterską, licencjacką i podyplomową z dziedziny ubezpieczeń gospodarczych i społecznych. RF kontynuując ten projekt w nowej formule, sprawuje nad nim opiekę merytoryczną oraz organizuje pracę i posiedzenia Jury. Finansowo i organizacyjnie Konkurs wspiera FEU (szerzej o tym mowa w pkt.6.5). Konkurs ma na celu pogłębienie wiedzy z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym, zwłaszcza wśród absolwentów studiów wyższych, spośród których rekrutują się również nowe kadry pracowników podmiotów rynku finansowego.

W 2018 r. odbył się finał Konkursu Wiedzy Obywatelskiej i Ekonomicznej organizowany przez Centrum Edukacji Obywatelskiej, który Rzecznik Finansowy objął patronatem. To konkurs przedmiotowy z wiedzy o społeczeństwie skierowany do uczniów klas II i III oddziałów gimnazjalnych. Laureaci Konkursu są zwolnieni z zakresu historia-WOS części humanistycznej egzaminu gimnazjalnego oraz otrzymują ocenę celującą z WOS-u. Finałiści otrzymują preferencyjne punkty w rekrutacji do szkoły ponadpodstawowej.

Tradycyjnie Rzecznik Finansowy oraz Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej objęli patronat i ufundowali nagrody w Wielkopolskiej Olimpiadzie Wiedzy Konsumenckiej, organizowanej przez Delegaturę UOKiK w Poznaniu, samorząd województwa wielkopolskiego,

wielkopolskie oddziały Federacji Konsumentów, Wielkopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej oraz powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów.

Rzecznik Finansowy objął też patronatem VII Konkurs Wiedzy o Rzecznikach organizowany przez Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej. Wyróżniający się w Konkursie studenci będą mieli możliwość odbycia płatnego stażu w biurze Rzecznika Finansowego.

Reprezentanci Rzecznika Finansowego brali też aktywny udział w spotkaniach Zespołu roboczego ds. działań edukacyjnych w zakresie funkcjonowania rynku finansowego w ramach Rady Rozwoju Rynku Finansowego przy Ministrze Finansów. W 2018 r. spotkania były poświęcone głównie działaniom członków zespołu w zakresie edukacji finansowej. W 2018 Rzecznik Finansowy wykorzystał możliwości stworzone przez wprowadzenie nowej podstawy programowej przedmiotu Podstawy Przedsiębiorczości. W połowie 2018 r. rozesłał do głównych wydawnictw zajmujących się przygotowaniem podręczników z tego przedmiotu zestaw podstawowych informacji o sposobie działania Rzecznika Finansowego. W 2019 r. zostaną zakończone prace nad scenariuszami zajęć, z których jeden jest poświęcony właśnie różnicom między postępowaniem interwencyjnym a polubownym. (dostępne tu: <https://www.rf.gov.pl/inicjatywy/scenariusze>)

7.3 Konferencje, seminaria, szkolenia organizowanie lub współorganizowanie przez Rzecznika Finansowego lub z udziałem jego ekspertów

Eksperci Rzecznika Finansowego dzielą się swoimi obserwacjami 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 osoby zainteresowane obszarem działalności Rzecznika Finansowego, w szczególności przedstawiciele środowisk naukowych, urzędów czy organizacji zajmujących

się ochroną interesów klientów. Przedstawiciele Rzecznika Finansowego biorą aktywny udział w różnego rodzaju inicjatywach i spotkaniach mających na celu edukację finansową.

Poniżej przedstawiamy kalendarium ważniejszych wydarzeń organizowanych lub współorganizowanych przez Rzecznika Finansowego, czy objętych przez niego patronatem oraz spotkań, w których reprezentanci Rzecznika Finansowego brali aktywny udział.

Styczeń 2018

- Rzecznik Finansowy był patronem i uczestnikiem merytorycznym V Euroregionalnej Konferencji Naukowej pt. Rynek Usług Finansowych: inwestycyjnych, bankowych i ubezpieczeniowych – między teorią a praktyką.

- Rzecznik Finansowy był uczestnikiem merytorycznym szkolenia organizowanego przez miejskiego Rzecznika Konsumentów w Koszalinie oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przedstawiciele RF zaprezentowali możliwości pomocy "frankowiczom", posiadaczom kredytów gotówkowych, różnice między postępowaniem polubownym a interwencyjnym Rzecznika Finansowego oraz problemy z OC komunikacyjnym po zmianie właściciela.

- Rzecznik Finansowy, Rzecznik Praw Obywatelskich, Partnerstwo na Rzecz Edukacji Finansowej współorganizowali warsztaty dla edukatorów. Zaprezentowano główne wnioski z akcji informacyjnej dla "frankowiczów" oraz inne problemy zgłaszane przez klientów instytucji finansowych.

Marzec 2018

- Rzecznik Finansowy był patronem i uczestnikiem merytorycznym V Międzynarodowej Konsumentckiej Konferencji Naukowej :„Wpływ norm prawnych i etycznych na stosowanie prawa konsumenckiego” organizowanej przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów

przy współpracy z Uniwersytetem Ekonomicznym w Krakowie. Przedstawiciel RF wziął udział w dwóch panelach dyskusyjnych dotyczących: ochrony interesów konsumentów na rynku finansowym oraz traktowania konsumenta na rynku usług medycznych.

- Rzecznik Finansowy był uczestnikiem merytorycznym Kongresu Konsument 2018 organizowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Senacki Zespół ds. Ochrony Konsumentów oraz Federacja Konsumentów. Przedstawiciele RF wzięli udział w debatach i warsztatach poświęconych problemom ochrony konsumentów usług finansowych.

- Rzecznik Finansowy był uczestnikiem merytorycznym II Kongresu Sektora FinTech. Przedstawiciel RF wziął udział w debacie "Profil klienta w erze FinTech - czy już 3.0?".

Kwiecień 2018

- Spotkanie z Rzecznikami Konsumentów zorganizowane przez miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przedstawiciel RF zaprezentował różnice między tzw. postępowaniem interwencyjnym Rzecznika Finansowego, a prowadzonymi przy Rzeczniku postępowaniami polubownymi.

- Spotkanie z Rzecznikami Konsumentów zorganizowane przez miejskiego Rzecznika Konsumentów w Piotrkowie Trybunalskim oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przedstawiciel RF zaprezentował różnice między tzw. postępowaniem interwencyjnym Rzecznika Finansowego, a prowadzonymi przy Rzeczniku postępowaniami polubownymi.

- Spotkanie z Rzecznikami Konsumentów zorganizowane przez Rzecznik Finansowy miejskiego Rzecznika Konsumentów w Bydgoszczy oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przedstawiciel RF zaprezentował różnice między tzw. postępowaniem interwencyjnym Rzecznika Finansowego, a prowadzonymi przy Rzeczniku postępowaniami polubownymi.

- Rzecznik Finansowy wraz z Rzecznikiem Praw Pacjenta zorganizowali Konferencję „Rekompensata za utratę zdrowia i życia – praktyczne aspekty dochodzenia roszczeń”. Eksperci z zakresu prawa odszkodowawczego oraz reprezentanci biur RF i RPO zaprezentowali problemy związane z dochodzeniem roszczeń za utratę zdrowia lub życia.
- Rzecznik Finansowy objął honorowym patronatem oraz uczestniczył merytorycznie w konferencji „Koszty usług finansowych w świetle aktualnych wyzwań rynkowych.” organizowanej przez Uniwersytet Wrocławski, Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów oraz Fundację Mercatus et Civis. Przedstawiciel RF wziął udział w debacie nt. kosztów usług finansowych i zaprezentował obserwacje wynikające ze skarg trafiających do Rzecznika Finansowego.

Maj 2018

- Spotkanie z Rzecznikami Konsumentów zorganizowane przez miejskiego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przedstawiciele RF zaprezentowali możliwości pomocy "frankowiczom", posiadaczom kredytów gotówkowych, różnice między postępowaniem polubownym a interwencyjnym Rzecznika Finansowego oraz problemy z OC komunikacyjnym po zmianie właściciela
- Rzecznik Finansowy objął honorowym patronatem oraz uczestniczył merytorycznie w konferencji "Ochrona konsumentów na rynku usług finansowych. Elektroniczne kanały dystrybucji" organizowanej przez Uniwersytet Łódzki. Przedstawiciel RF omówił problemy dotyczące bezpieczeństwa korzystania z elektronicznych form świadczenia usług finansowych.
- Spotkanie ze studentami zorganizowane przez Koło naukowe Finansów i Ubezpieczeń na Uniwersytecie Gdańskim. Reprezentant RF zaprezentował działalność Rzecznika Finansowego i problemy zgłaszane przez klientów.
- Rzecznik Finansowy objął honorowym patronatem oraz uczestniczył merytorycznie w konferencji „Naruszenie dobra osobistego i zadośćuczynienie” organizowanej przez

Katedrę Prawa Cywilnego, na Wydziale Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim. Reprezentant RF mówił o zadośćuczynieniach z tytułu naruszenia dóbr osobistych w kontekście ubezpieczeń OC.

Czerwiec 2018

- VIII Europejski Kongres Finansowy organizowany przez Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową. Reprezentant RF brał udział w debacie "Bezpieczeństwo Polaków na rynkach finansowych".

Wrzesień 2018

- IX Kongres Certyfikowanych Doradców Finansowych organizowany przez Fundację na rzecz Standardów Doradztwa Finansowego EFPA Polska Reprezentant RF wziął udział w debacie pt. „Czy nadrzędność interesów klienta jest kontrowersyjna na rynku finansowym?”

Październik 2018

- Rzecznik Finansowy, Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej wspólnie ze Stowarzyszeniem Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych zorganizowali konferencję "W trosce o klienta - nowe zasady dystrybucji ubezpieczeń."

- Spotkanie podsumowujące projekt "O finansach w bibliotece." organizowane przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Reprezentant RF przedstawił jak Rzecznik Finansowy pomaga klientom instytucji finansowych.

- Spotkanie Liderów Bankowości i Ubezpieczeń. Przedstawiciel Rzecznika Finansowego zaprezentował najnowsze trendy w polityce ochrony konsumentów usług finansowych oraz

wziął udział w dwóch debatach dotyczących klientów na rynku ubezpieczeniowym i bankowym.

- Seminarium CEDUR dla nauczycieli organizowane przez UKNF i Ośrodek Rozwoju Edukacji w ramach II edycji World Investor Week 2018. Przedstawiciele Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Rzecznika Finansowego mówili o tym jak wygląda system ochrony klientów usług finansowych.

- Kongres Pośrednictwa Finansowego organizowany przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Reprezentant RF wziął udział w debacie, w której jednym z wątków była kwestia tzw. missellingu produktów finansowych.

Listopad 2018

- Spotkanie z okazji Dnia Bez Długów, zorganizowane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białej Podlaskiej oraz Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej. Przedstawiciel RF zaprezentował kompetencje Rzecznika ze szczególnym uwzględnieniem różnic między postępowaniem interwencyjnym a polubownym.

Grudzień 2018

- Rzecznik Finansowy objął honorowym patronatem oraz uczestniczył merytorycznie w Kongresie Consumer Finance 2018. Jego przedstawiciele zaprezentowali najczęstsze problemy zgłaszane przez korzystających z pożyczek oraz wzięli udział w debacie poświęconej wykorzystaniu nowych technologii i bezpieczeństwa.

- XIII Dyskusyjne Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych organizowane przez Polską Izbę Motoryzacji. Przedstawiciel RF wziął udział w debacie poświęconej projektowi ustawy o doradztwie odszkodowawczym.

7.4. Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej

W okresie sprawozdawczym 2018 r. pozyskane wsparcie merytoryczne, organizacyjne i finansowe Fundacji pozwoliło na realizację kilku przedsięwzięć, pośród których na szczególną uwagę zasługują:

- Organizacja we współpracy z RF i Rzecznikiem Praw Pacjenta konferencji naukowej pt. „Rekompensata za utratę zdrowia i życia – praktyczne aspekty dochodzenia roszczeń” (Warszawa 19 kwietnia 2018 r.). Głównym celem konferencji było stworzenie forum wymiany poglądów, obserwacji i doświadczeń oraz przedyskutowanie możliwości dochodzenia roszczeń przez pacjentów i poszkodowanych w wypadkach.
- Organizacja we współpracy z RF i Stowarzyszeniem Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych konferencji naukowej pt. „W trosce o klienta – nowe zasady dystrybucji ubezpieczeń” (Warszawa 13 listopada 2018 r.). Zasadniczym celem organizowanej konferencji było omówienie praktycznych implikacji związanych z badaniem potrzeb klienta i tworzenia produktów ubezpieczeniowych, rozpatrywaniem reklamacji oraz rozwiązywaniem sporów z klientami. Podczas spotkania omówiono również potencjalne trendy w orzecznictwie sądowym pod rządami ustawy dystrybucyjnej oraz ukazano zapatrywania europejskich nadzorów na temat zasad wdrożenia dyrektywy IDD. Omawiane konferencje, ciesząc się znacznym zainteresowaniem zgromadziły ponad 300 uczestników zainteresowanych omawianymi problemami. Materiały z obu konferencji w celach edukacyjno-informacyjnych zostały udostępnione na portalu internetowym RF (www.rf.gov.pl).
- Współpraca z RF w wydaniu kolejnych numerów zeszytu naukowego „Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych”. Publikacja ta o charakterze naukowym zdobyła wysoką pozycję na rynku wydawniczym, ciesząc się zainteresowaniem ze strony środowisk akademickich i profesjonalnych uczestników obrotu. Zeszyt służy rozwojowi i upowszechnianiu specjalistycznej i fachowej wiedzy z zakresu problematyki finansowej pośród zainteresowanej głównie ubezpieczeniami gospodarczymi,

zabezpieczeniem emerytalnym młodzieży akademickiej, środowisk naukowych i branżowych. Kwartalnik ten ma również stworzyć platformę wymiany doświadczeń międzynarodowych stąd też część artykułów została przygotowana i wydana w języku angielskim. W zeszytach zamieszczano szereg problemowych opracowań poświęconych ubezpieczeniom gospodarczym, bankowości i rynkom kapitałowym oraz 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 z pośrednictwem podstrony Rozpraw na portalu internetowym RF.

- .Wsparcie RF w dalszym rozwoju strony jego internetowej (www.rf.gov.pl). Podobnie jak w latach ubiegłych na portalu RF zamieszczano artykuły i opracowania osób współpracujących z Fundacją, które ukazywały się w zeszytach naukowych „Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych”. Prace te zmierzały w kierunku dalszej zrównoważonej rozbudowy i poszerzenia możliwości uzyskania informacji dla osób poszukujących fachowej wiedzy w cieszącym się zainteresowaniem społecznym serwisie internetowym RF.
- Współorganizacja z RF Konkursu o nagrodę RF za najlepszą pracę doktorską, magisterską, licencjacką i podyplomową z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym. Fundacja od lat wspiera Konkurs od strony organizacyjnej, w szczególności poprzez pozyskiwanie zewnętrznych środków na nagrody (sponsoring, darowizny) i organizację dla laureatów staży i praktyk w zakładach ubezpieczeń, towarzystwach emerytalnych, firmach brokerskich i innych podmiotach rynku finansowego. Współorganizowany od lat przez Fundację Konkurs przyciąga każdego roku absolwentów wyższych uczelni i ich promotorów zainteresowanych problematyką rynku finansowego z perspektywy ochrony klienta. Konkurs stał się powszechnie znaną i cenioną wśród ośrodków akademickich formą działalności edukacyjno-informacyjnej RF i FEU, skupiając w tym projekcie większość czołowych polskich uczelni wyższych o profilu ekonomicznym i prawnym.

Prócz tych zasadniczych przedsięwzięć przedstawiciele FEU brali udział w audycjach radiowych mających na celu rozwój wiedzy i szerzenie informacji pośród społeczeństwa z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych na polskim rynku. Przedstawiciele FEU uczestniczyli ponadto w różnego rodzaju konferencjach, prezentacjach, prelekcjach i innych projektach edukacyjno-informacyjnych, m.in. w edukowaniu środowiska brokerskiego, studentów studiów podyplomowych. Ponadto Fundacja ufundowała nagrody rzeczowe w ramach XIV finału Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentkiej. Eksperti FEU uczestniczyli także w : konferencji naukowej pt. „Dystrybucja Aktywacja” organizowanej przez Szkołę Główną Handlową (Warszawa 23 lutego 2018r.), konferencji jubileuszowej z okazji 10-lecia Rzecznika Praw Pacjenta pt. „ Naszym głosem jest pacjent – doświadczenia i wyzwania Rzecznika Praw Pacjenta” (Warszawa 6 listopada 2018r.), XIII Dyskusyjnym Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych pt. „Ku optymalizacji finansowej warsztatu” (Warszawa 11-12 grudnia 2018r.) oraz XXI Kongresie Brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych pt. „XXI Kongres Brokerów na XXI wiek” (Mikołajki 13-15 czerwca 2018r.).

Zakres i intensywność działań FEU związane są zarówno możliwościami kadrowymi, jak i możliwościami finansowymi Fundacji. Omówione działania, pomimo niewielkich środków finansowych będących w dyspozycji Fundacji i pochodzących z darowizn i wpłat uczestników z tytułu udziału w konferencjach, zrealizowano przede wszystkim dzięki znacznemu wysiłkowi Zarządu oraz wsparciu ze strony RF i Jego Biura, starając się maksymalnie zredukować koszty prowadzonej działalności.

Rozdział 8

Współpraca międzynarodowa

Współpraca międzynarodowa Rzecznika Finansowego realizowana jest głównie przez członkostwo i udział w wydarzeniach inicjowanych przez organizacje takie jak: FIN-NET, INFSOS oraz Komisję Europejską. Sieć FIN-NET, do której przynależy obecnie Rzecznik Finansowy, a wcześniej od 2009 r. do 11 października 2015 r. Rzecznik Ubezpieczonych, jest siecią założoną przez Komisję Europejską. Ma ona na celu zrzeszanie instytucji pozasądowego rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami, a instytucjami finansowymi. Współpraca instytucji zrzeszonych w sieci ma na celu wzmocnienie oraz usprawnienie systemu ochrony konsumentów usług finansowych na jednolitym rynku europejskim. Instytucja również od 2009 r. aktywnie uczestniczy w międzynarodowej sieci INFSOS. Celem tej organizacji jest wymiana informacji oraz doświadczeń posiadanych przez zrzeszone w niej instytucje ochrony konsumentów. Organizacja ta daje również możliwość przekazywania spraw oraz udzielania porad z zakresu sporów międzynarodowych. Instytucja umożliwia również wymianę informacji oraz doświadczeń z zakresu kodeksu dobrych praktyk instytucji rzeczników, struktury, funkcjonowania i organizacji instytucji, praktycznych rozwiązań technologicznych, jak również daje możliwość przekazywania spraw oraz udzielania porad z zakresu sporów międzynarodowych. W ramach tej współpracy, Rzecznik Finansowy w 2018 r. uzyskiwał porady i wskazówki dotyczące bieżących problemów z zakresu swojej działalności.

Współpraca z europejską siecią FIN-NET wyraża się m.in. poprzez pomoc w zakresie bieżącej obsługi postępowań skargowych, w których najczęściej obywatel polski dochodzi roszczeń od zagranicznego ubezpieczyciela. Poprzez współpracę o charakterze pomocniczym (nie obligatoryjnym) Rzecznik Finansowy występuje do organów stanowiących odpowiednik ochrony konsumenta ubezpieczeniowego czy poszkodowanego w kraju z Europejskiego Obszaru Gospodarczego i przekazuje do tej instytucji skargę konsumenta lub poszkodowanego. W przypadku przyjęcia takiej sprawy przez

kompetentny organ, instytucja występuje z interwencją do zagranicznego towarzystwa ubezpieczeniowego celem uzyskania stosownych wyjaśnień. Elementem bieżącej współpracy z siecią FIN-NET jest również wymiana obserwacji i problemów występujących na rynku ubezpieczeniowym w poszczególnych krajach Unii Europejskiej.

Niewątpliwie współpraca międzynarodowa, stanowi wartość dodaną w bieżących pracach Biura Rzecznika Finansowego, takich jak rozstrzyganie sporów transgranicznych czy sporządzanie opracowań o charakterze merytorycznym (tj. raportów i analiz Rzecznika Finansowego). Pozyskane informacje od zagranicznych partnerów umożliwiają znalezienie nowych rozwiązań oraz wzorców, które korzystnie mogą wpływać na ochronę konsumenta usługi finansowej i rynek krajowy.

Rozdział 9

Finansowanie działalności Rzecznika i jego Biura

9.1 Metoda finansowania

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. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z dnia 10 września 2015, poz. 1348 z późn. zm.) działalność BRF finansowana jest z wpłat podmiotów rynku finansowego tj. zakładów ubezpieczeń, otwartych funduszy emerytalnych, krajowych instytucji płatniczych, banków, firm i towarzystw inwestycyjnych, instytucji oraz przez zarządzających ASI. 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 wydatki do poniesienia w następnych okresach. Jednakże system rozliczeń z indywidualnymi pomiotami jest pracochłonny i mało przejrzysty. W 2018 r. obowiązująca wcześniej zasada dokonywania co kwartał wpłat zaliczek została nieco zmodyfikowana

Podmioty dla których ustalona zaliczka kwartalna nie przekracza kosztów upomnienia tj. w 2018 r. kwoty 11,60 zł. składają kwartalnie tylko deklarację należnych Rzecznikowi wpłat, a rozliczenie należnej opłaty jest dokonywane w okresach rocznych. Jest to zmiana o której wprowadzenie Rzecznik wnioskował do Ministra Finansów, bowiem nierzadko prowadzone były pracochłonne kilkuzłotowe rozliczenia z małymi podmiotami. Głównie dotyczyło to rozliczeń z biurami Usług Płatniczych, przy czym liczba tych biur to połowa wszystkich zobowiązanych do pokrywania kosztów działalności Rzecznika, a ich udział w pokrywaniu kosztów działalności to 0,03 %. Największy udział w finansowaniu mają banki pokrywając blisko połowę kosztów, a łącznie z zakładami ubezpieczeń blisko 90 %.

Tabl.6 Przychody Biura Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Przychody	w zł.	%
Ogółem	16 239 883	100,00
Banki	8 091 586	49,82
Zakłady ubezpieczeń	6 220 388	38,30
Instytucje pożyczkowe	520 872	3,21
Zagraniczne zakłady ubezpieczeń	443 293	2,73
Krajowe instytucje płatnicze i instyt. pieniądza elektronicznego	259 113	1,60
Towarzystwa funduszy inwestycyjnych	162 871	1,00
Firmy inwestycyjne	105 049	0,65
Powszechne towarzystwa emerytalne	95 309	0,59
Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo- Kredytowe	48 755	0,30
Biura usług płatniczych	4 853	0,03
Pozostałe przychody	287 794	1,77

9.2 Wykonanie Planu Finansowego

W 2018 r. wpłaty zaliczek od podmiotów zobowiązanych do pokrywania kosztów działalności przewidzianych w planie finansowym na 2018 r. Biura były wyższe niż planowano. Analiza wykonania planu finansowego po 5 miesiącach 2018 r. wykazała, że niezbędne jest zwiększenie zapisanej w planie kwoty kosztów działalności, ze względu na zwiększone potrzeby wydatkowe związane ze wzrostem zadań operacyjnych. Mając odpowiednie zabezpieczenie finansowe wyższych wydatków w ponadplanowych wpłatach podmiotów rynku finansowego zaliczek, Rzecznik wystąpił w czerwcu do Ministra Finansów z wnioskiem o zmianę planu finansowego. Zgodnie ze stanowiskiem Ministra Finansów, aby dokonać tej zmiany w planie, mimo posiadania odpowiednich środków finansowych niezbędna była zmiana rozporządzenia w sprawie terminów uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura.

Relatywnie wysokie wpłaty zaliczek od podmiotów za trzy pierwsze kwartały 2018 r. przekroczyły prognozę przychodów na cały rok i w związku z tym Rzecznik zgodnie z §17 ust.5 i 6 Rozporządzenia w październiku ogłosił wstrzymanie wpłat zaliczek za ostatni kwartał. Zmiana Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 listopada 2018 r. zgodnie z jej uzasadnieniem, umożliwiła Rzecznikowi dokonanie 5 grudnia 2018 r. zmiany planu finansowego i zwiększenie kosztów działalności.

Tabl. 7 Koszty Biura Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Koszty	zł.
Ogółem	16 239 83
Koszty działalności operacyjnej	16 235 500
Amortyzacja	195 910
Zużycie materiałów i energii :	<u>304 200</u>
– wydatki dotyczące wyposażenia BRF – zakup mebli i małowartościowego sprzętu biurowego,	75 996
– materiały biurowe,	174 391
– pozostałe (środki czystość, prasa, literatura fachowa, itp.)	53 813
Usługi obce:	<u>4 787 561</u>
– czynsz i opłaty parkingowe,	1 670 536
– usługi pocztowe,	331 732
– usługi telekomunikacyjne,	57 204
– remonty, naprawy urządzeń biurowych oraz usługi serwisowe	130 769
– rozpatrywanie skarg, udzielanie odpowiedzi na maile, dyżury telefoniczne,	1 811 489
– usługi informatyczne,	226 358
– pozostałe (są to przede wszystkim koszty Administratora Bezpieczeństwa Informacji, usługi bankowe, biurowe i inne).	559 473
Podatki i opłaty (m.in. wpłaty na PFRON)	133 653
Wynagrodzenie:	<u>9 047 995</u>
– wynagrodzenia pracowników zatrudnionych na umowę o pracę,	7 711 900
– umowy zlecenia i o dzieło.	1 336 095
Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników:	<u>1 683 637</u>
– koszty pracodawcy – ZUS,	
– szkolenia (w tym szkolenie BHP),	1 382 120

– inne świadczenia (świadczenia zdrowotne medycyny pracy, inne świadczenia wynikające z przepisów o BHP),	15 441
– odpisy na ZFŚS dot. pracowników.	161 771
	124 305
Pozostałe koszty rodzajowe:	<u>82 544</u>
– podróże służbowe, delegacje pracowników, współpracowników BRF	15 839
– pozostałe (ubezpieczenia majątkowe i osobowe, ryczałty, aktualizacja rezerwy na odprawy emerytalne i rentowe oraz nagrody jubileuszowe)	66 705
Pozostałe koszty operacyjne (odpisane należności)	4 383
Koszty finansowe - odsetki	0

Podsumowanie i wnioski zawierające uwagi o stanie przestrzegania prawa regulującego interesów klientów podmiotów rynku finansowego

- Rzecznik stawia sobie za cel możliwie szerokie monitorowanie całego rynku finansowego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Rzecznik będzie także występował z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej, w tym wydanie lub zmianę aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego, pozostając przy tym otwartym na współpracę ze wszystkimi instytucjami, które działają w zakresie ochrony konsumentów oraz mają wpływ na kształtowanie procesów związanych z działalnością podmiotów rynku finansowego.
- W obszarze ubezpieczeń gospodarczych w okresie sprawozdawczym RF skupiał się na kluczowych z perspektywy ochrony klientów usług ubezpieczeniowych problemach i próbach ich rozwiązania. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, mogących szczególnie zagrażać interesom konsumentów usług ubezpieczeniowych RF, w granicach swoich kompetencji, podejmował działania bieżące, prewencyjne oraz naprawcze, wykorzystując je w zależności od rodzaju stwierdzonych uchybień, co szerzej przedstawiono w niniejszym Sprawozdaniu Rocznym RF. Wiedzę o nieprawidłowościach RF czerpał z licznych interwencji pisemnych, zapytań napływających drogą elektroniczną oraz sygnałów odbieranych podczas porad telefonicznych. Obserwacje dokonywane w 2018r, podobnie jak w uprzednich okresach wskazują, iż do istotnych, a jednocześnie systemowych zagadnień wymagających kolejnych działań głównie nadzorczych należą 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 kolejno kierowanych przez RF zapytań do SN - z biegiem lat się poprawia przy

czym jest jeszcze daleka od pożądanego stanu i nadal rodzi poważne problemy szczególnie w obszarze zaniżania wypłacanych świadczeń zarówno ze szkód osobowych jak i majątkowych. Pragnąc aktywnie uczestniczyć w ograniczaniu tych negatywnych zjawisk RF, prócz podejmowania interwencji w indywidualnych sprawach, a także przedstawiania istotnych poglądów w toczących się postępowaniach sądowych podejmował kolejne działania o charakterze systemowym. Do najważniejszych spośród nich należy zaliczyć skierowanie kolejnego zapytania prawnego do SN w kwestii pokrywania wydatków poniesionych przez poszkodowanych lub cesjonariuszy na sporządzenie prywatnej ekspertyzy rzeczoznawcy w toku postępowania likwidacyjnego. Obecnie RF oczekuje na stanowisko SN w omawianym zakresie, które może okazać się przełomowe dla poprawy jakości likwidacji szkód komunikacyjnych szczególnie z obowiązkowych ubezpieczeń OC p.p.m. Wyjątkowo istotnym okazało się również, uzyskane za sprawą kolejnego zapytania prawnego RF pozytywne dla pośrednio poszkodowanych stanowisko SN w kwestii dopuszczalności dochodzenia zadośćuczynień z tytułu zerwania więzi rodzinnej przez członków rodzin osób, które na skutek czynu niedozwolonego doznały ciężkiego i trwałego uszczerbku na zdrowiu. Chodzi tu o uchwałę składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 27 marca 2018 r. (Sygn. akt III CZP 60/17), która jednoznacznie wskazuje, iż „Sąd może przyznać zadośćuczynienie za krzywdę osobom najbliższym poszkodowanego, który na skutek czynu niedozwolonego doznał ciężkiego i trwałego uszczerbku na zdrowiu.”

- Kolejną grupę niestety nadal występujących niekorzystnych zjawisk z perspektywy konsumentów stanowią problemy w ubezpieczeniach inwestycyjnych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym tzw. „polisolokat”. Dotykają one w głównej mierze osób, które nie mogły skorzystać z rozwiązań wypracowanych przez Prezesa UOKiK z uwagi na uprzednie rozwiązanie niechcianej umowy. Problemem są też umowy oparte

na skomplikowanych i niezrozumiałych dla konsumentów strukturach lub indeksach, które nie dość, że zawierały w niedozwolone postanowienia umowny dotyczące opłat likwidacyjnych przyniosły olbrzymie straty na zainwestowanym kapitale. Dostrzegając te problemy konsumentów w okresie sprawozdawczym RF kontynuował uprzednio podjęte działania na ich rzecz. Prócz prezentowania i popularyzacji Raportów RF poświęconych pojawiających się problemów w ubezpieczeniach na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym prowadził szereg indywidualnych postępowań interwencyjnych, a także w ramach bezpośredniej pomocy konsumentom przygotował niemal 190 istotnych poglądów w sporach cywilnych z omawianego zakresu będących, jak pokazują wyniki postępowań sądowych (ponad 95% wygranych przez nich spraw z udziałem RF) istotnym wsparciem konsumentów na etapie postępowania sądowego. Ponadto w ramach współpracy z Ministerstwem Sprawiedliwości oraz organami ścigania Rzecznik wielokrotnie udzielał informacji i wyjaśnień przekazując posiadane materiały tym organom w ramach prowadzonych przez nie postępowań.

- W okresie sprawozdawczym, co zasługuje na podkreślenie, RF obserwując dynamicznie rosnący w ostatnich latach rynek turystyczny, zaprezentował kolejny kompleksowy raport poświęcony ubezpieczeniom turystycznym, Warszawa czerwiec 2018. Zasadniczym celem raportu jest ułatwienie konsumentom wyboru optymalnej dla nich oferty ubezpieczenia turystyczne oraz ukazanie zagrożeń związanych z korzystaniem z tego typu produktów ubezpieczeniowych.
- Kontynuując działania sanacyjne w obszarze ubezpieczeń sprzętu elektronicznego, gdzie m.in. poprzez koordynujące działania samorządu ubezpieczeniowego widoczna jest poprawa, RF prowadził dalsze analizy w tym obszarze. Prace te zaowocowały opublikowaniem na początku bieżącego roku aneksu do raportu poświęconego praktykom zagranicznych zakładów

ubezpieczeń wyrażając nadzieję, iż jego opracowanie pozwoli na dalszą redukcję problemów konsumenckich w tym segmencie rynku.

- Reasumując, w zasadniczych kwestiach w obszarze ubezpieczeń gospodarczych, w ocenie RF istnieje nadal potrzeba ograniczania problemów w likwidacji szkód z obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz dalszego wpierania części konsumentów którzy uprzednio rozwiązali umowy ubezpieczenia z ufk i obecnie domagają się zwrotu niesłusznie pobranych opłat likwidacyjnych, uznawanych powszechnie przez sądy za niedozwolone postanowienia umowne (tzw. klauzule abuzywne). Rzecznik, co będzie wyzwaniem w kolejnym okresie dostrzega potrzebę kwerendy wzorców umownych z obszaru ubezpieczeń na życie w odniesieniu do definicji schorzeń uprawniających do otrzymania świadczeń nie będących odzwierciedleniem definicji tych schorzeń przyjmowanych w najnowszej nauce medycyny, co czyni je niezrozumiałymi i nieakceptowanymi przez klientów bowiem dalece ogranicza udzielaną ochronę ubezpieczeniową. Problemy w sygnalizowanym obszarze stanowią również niespójne z dokumentacją i procedurami stosowanymi w praktyce przez USC czy ZUS rozwiązania stosowane w umowach ubezpieczeń na życie. RF w nadchodzącym okresie pragnie również zaprezentować konsumentom rozwiązania ubezpieczeniowe i problemy, z którymi spotyka się w praktyce obrotu, związane z ubezpieczeniami mieszkaniowymi. Kolejną problematyczną grupę spraw stanowią spory z zakresu ubezpieczeń w rolnictwie, w szczególności ubezpieczeń upraw i zwierząt gospodarskich, którym RF poświęci w najbliższym okresie więcej czasu, starając się ograniczyć występujące tam problemy.
- Rzecznik wystąpił w 2018 r. do Prezydenta RP z wnioskiem o rozważenie możliwości podjęcia inicjatywy ustawodawczej mającej na celu uregulowanie tzw. uśpionych polis i spowodowanie, by niewykorzystane pieniądze z polis na

życie osób, które np. nagle zmarły nie wracały do towarzystw ubezpieczeniowych, tylko trafiały do osób uprawnionych, które nie zgłaszają się po nie, bowiem najczęściej po prostu nie wiedzą, że osoba zmarła miała taką polisę. W 2019 r. prowadzone będą dalsze działania legislacyjne w przedmiocie tzw. „uśpionych polis”. Projekt realizowany jest we współpracy z Kancelarią Prezydenta RP oraz pomocniczo UFG.

- Rzecznik Finansowy wykonując swoje ustawowe zadania dokonuje stałego monitoringu rynku bankowo-kapitałowego. W tym zakresie można wyróżnić pewne kategorie problemów, które wystąpiły w roku 2018 i będą wymagały dalszej obserwacji oraz działań Rzecznika Finansowego w przyszłych okresach sprawozdawczych, nie tylko w ramach podejmowania interwencji w indywidualnych sprawach, przedstawiania istotnego poglądu dla spraw w postępowaniach sądowych, ale również działań Rzecznika o charakterze systemowego oddziaływania na rynek. W okresie sprawozdawczym dokonując analizy wpływających do Rzecznika Finansowego wniosków o podjęcie działań, wydanie istotnego poglądu dla sprawy zapytań mailowych i telefonicznych, oraz na podstawie obserwacji pod kątem występowania nieprawidłowości na rynku mogących naruszyć interesy klientów, Rzecznik 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, organów ścigania, bądź występował do uprawnionych organów z postulatami dokonania zmian legislacyjnych w obszarze funkcjonowania podmiotów rynku finansowego.
- W roku 2018 nadal dominującym problemem dla klientów podmiotów rynku bankowego są kredyty hipoteczne indeksowane lub denominowane do waluty obcej, głównie CHF, w szczególności uwidaczniającej się rozbieżności orzeczniczej w tym przedmiocie. Podjęta w tym zakresie z inicjatywy Rzecznika Finansowego uchwała składu 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca

2018 r. nie rozstrzygnęła wszystkich wątpliwości, choć na pewno stanowi ogromną pomoc dla kredytobiorców w sporach sądowych. Dlatego też Rzecznik planuje dalszą analizę orzecznictwa związanego z kredytami hipotecznymi pod kątem zdiagnozowania innych rozbieżności i ewentualnego skierowania kolejnych wniosków do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały w tym zakresie.

- Znacząca liczba wniosków klientów do Rzecznika Finansowego związana była z oferowaniem obligacji korporacyjnych spółki GetBack S.A. Z uwagi na stopień skomplikowania sytuacji prawnej obligatariuszy przypadek ten będzie wymagał podejmowania przez Rzecznika dalszych działań wspierających obligatariuszy, przypuszczalnie nie tylko w ramach prowadzonych przed Rzecznikiem postępowań interwencyjnych, ale również w formie wydawania oświadczeń zawierających istotny pogląd dla sprawy w przypadku zainicjowanych postępowań sądowych. Sprawa ta wymaga również od Rzecznika stałej współpracy z urzędami i organami państwowymi, w szczególności z Prezesem UOKiK, Przewodniczącym KNF oraz prokuraturą.
- W kolejnym okresie sprawozdawczym Rzecznik będzie intensywnie monitorował rynek usług płatniczych po względem ostatnio wprowadzonych zmian regulacyjnych na tym rynku.
- Opierając się na pozyskanych w ramach bieżącej pracy informacji Rzecznik będzie nadal informował o dostrzeżonych nieprawidłowościach zarówno organy nadzoru i kontroli jak i organy ścigania, co ma nie tylko wymiar prewencyjny ale przede wszystkim ma służyć wyeliminowaniu z rynku patologicznych zachowań. Rzecznik Finansowy również będzie informował opinię publiczną o dostrzeżonych nieprawidłowościach za pośrednictwem mediów, co stanowi równocześnie realizację misji edukacyjno-informacyjnej na rzecz budowy większej świadomości konsumentów. Odnosząc się do postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym należy stwierdzić, że Rzecznik Finansowy wciąż stoi przed wyzwaniem jakim jest

organizacja struktur osobowych oraz usprawnienie procedur pozwalających na efektywne prowadzenie postępowań w związku ze wzrastającą ilością wniosków o postępowanie polubowne. Dająca się zaobserwować w roku 2018, a zapoczątkowana w roku 2017, tendencja do wyrównywania się udziału wniosków z obszaru rynku bankowo – kapitałowego i rynku ubezpieczeniowego, a także wyhamowanie dynamiki wzrostu liczby wniosków (obecny wzrost rok do roku to 7% przy 56 % w relacji między 2016 r. a 2017 r.) pozwala na lepszą niż na koniec roku 2017 ocenę struktury zapotrzebowania kadrowego w Wydziale WRS na kolejne lata, choć z uwagi na wciąż trudny do przewidzenia w dłuższym okresie napływ wniosków dotyczących kredytów denominowanych i waloryzowanych kursem walut obcych, nadal wskazane jest zachowanie ostrożności w prowadzeniu polityki kadrowej.

- Ujednolicenie regulacji prawnych i dalsza optymalizacja wewnętrznych procedur pozwoliła natomiast, mimo zmniejszenia się zatrudnienia w Wydziale WRS, na zakończenie większej liczby spraw niż miało to miejsce w roku 2017, co z pewnością należy ocenić pozytywnie.
- Niewątpliwym wyzwaniem w kolejnym okresie sprawozdawczym będzie skrócenie średniego czasu trwania postępowania. Rzecznik zdaje sobie sprawę z istoty tego wskaźnika, niemniej jest on uzależniony od bardzo wielu czynników w tym takich, które nie zależą od Rzecznika, w szczególności fluktuacji pracowników, wzrostu ilości spraw i zróżnicowania ich tematyki (zwłaszcza w kontekście potencjału ugodowego), aktywności stron i ich polubownego nastawienia. Za istotny czynnik mogący wpłynąć na skrócenie czasu trwania postępowań Rzecznik uznaje dalsze ich usprawnienie poprzez eliminowanie tradycyjnego obiegu dokumentów (dokumentów papierowych przesyłanych pocztą tradycyjną) na rzecz obiegu elektronicznego. Już w roku 2018 r. dało się zaobserwować zwiększoną tendencję klientów do wyboru tej formy komunikacji i w bieżącym roku sprawozdawczym Rzecznik również będzie prowadził działania mające na celu popularyzację tej formy

prowadzenia postępowania. W roku 2018 r. nastąpił również postęp prac nad tworzeniem jednolitej bazy danych pozwalającej na szybki dostęp do akt spraw oraz wdrożeniem elektronicznego obiegu dokumentów, czego efektem również powinno być skrócenie czasu trwania postępowania w roku bieżącym, jak również podniesienie poziomu jego poufności i bezpieczeństwa danych.

- Rzecznik Finansowy wciąż dostrzega dużą potrzebę prowadzenia działań edukacyjnych i informacyjnych na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Trzyletnie doświadczenie w prowadzeniu postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, wskazuje bowiem, że nadal niski jest poziom wiedzy uczestników rynku (zarówno po stronie klientów, jak i podmiotów rynku finansowego) nie tylko na temat zasad jakimi kieruje się postępowanie polubowne, co dotyczy w szczególności niezależności i bezstronności Rzecznika Finansowego oraz poufność postępowania, ale również na temat procedury regulującej to postępowania. Co istotne problem ten dostrzegalny jest także na tle analizy wniosków składanych przez profesjonalnych pełnomocników, w tym adwokatów i radców prawnych. Stąd też Rzecznik widzi konieczność kierowania działań edukacyjnych również do tej grupy uczestników postępowania. Ponadto dalszych działań edukacyjnych i informacyjnych wymaga uświadomienie uczestnikom rynku szans jakie daje skorzystanie z alternatywnych metod rozwiązywania sporów. Wśród tych szans na szczególne podkreślenie zasługuje możliwość ostatecznego zażegnanie sporu i samodzielnego ukształtowania przez strony stabilnej relacji na przyszłość (przy uwzględnieniu zarówno czynników prawnych jak i pozaprawnych), przy jednoczesnym uniknięciu ingerencji sądu, którego rozstrzygnięcie może nie być do końca korzystne dla żadnej ze stron, co ma doniosłe znaczenie zwłaszcza w przypadku długoterminowych stosunków umownych.