



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Załącznik Nr 1

do

**Sprawozdania z działalności Rzecznika Finansowego za 2018 r. oraz uwag o
stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku
finansowego**

Dane statystyczne

Podejmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy
wsparcia klientów podmiotów rynku finansowego



WARSZAWA MARZEC 2019

Spis treści:

	Nr strony
Część 1	
Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo – emerytalnego	
Tabl. 1.1.	Wnioski z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018r. 6
Tabl. 1.2.	Źródło wpływu wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r. 6
Tabl. 1.3.	Tematyka wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r. 7
Tabl. 1.4.	Zarzuty zawarte we wnioskach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r. 9
Tabl. 1.5.	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r. 10
Tabl. 1.6.	Wynik interwencji Rzecznika Finansowego w zakończonych sprawach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych 11
Tabl. 1.7.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2018 r.) 12
Tabl. 1.8.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego Działu I 14
Tabl. 1.9.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2018 r.) 15
Tabl. 1.10.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu II 17
Tabl. 1.11.	Wnioski z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. z podziałem na poszczególne podmioty 18

Tabl. 1.12.	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.	18
Tabl. 1.13.	Porady telefoniczne z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielone w 2018 r.	19
Tabl. 1.14.	Tematyka porad z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielonych w 2018 r.	19
Tabl. 1.15.	Porady telefoniczne z zakresu rynku emerytalnego udzielone w 2018 r. z podziałem na poszczególne podmioty	21
Tabl. 1.16.	Tematyka porad kierowanych do Rzecznika Finansowego drogą elektroniczną w 2018 z zakresu ubezpieczeń gospodarczych oraz zabezpieczenia emerytalnego	21
Tabl. 1.17.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r.	22
Tabl. 1.18.	Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.	22
Tabl. 1.19.	Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.	23
Tabl. 1.20.	Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.	24
Tabl. 1.21.	Tryb rozpatrywania wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.	24
Tabl. 1.22.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I	25
Tabl. 1.23.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II	26

Część 2	Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów rynku bankowo- kapitałowego	
Tabl. 2.1.	Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo- kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.	28
Tabl. 2.2	Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo- kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018r.	28
Tabl. 2.2.1	Podział wniosków dotyczących kredytów w 2018r.	29
Tabl. 2.3	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku bankowo- kapitałowego, złożonych w 2018r.	29
Tabl. 2.3.1	Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja	30
Tabl. 2.4	Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2018r.	30
Tabl. 2.5	Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo- kapitałowego, złożonych w 2018r. w odniesieniu do udziału w rynku	31
Tabl. 2.5.1	Banki w formie spółek akcyjnych, banki spółdzielcze, instytucje kredytowe oraz instytucje finansowe działające transgranicznie	31
Tabl. 2.5.2	Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe	34
Tabl. 2.5.3	Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	35
Tabl. 2.5.4	Domy maklerskie	36
Tabl. 2.5.5	Krajowe Instytucje Płatnicze	37
Tabl. 2.5.6	Instytucje pożyczkowe	37
Tabl. 2.6	Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowo- kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2018r.	40

***Część 1 Podejmowane przez Rzecznika interwencje,
udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów
rynku ubezpieczeniowo - emerytalnego***

Tabl. 1.1. Wnioski z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	Ogółem	14 043	100,0
2.	Dział I – Ubezpieczenia na życie	4835	34,4
3.	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	9176	65,3
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	32	0,3

Tabl. 1.2. Źródło wpływu wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Lp.	Wpływ wniosków	Liczba	Procent
1.	Ogółem	14 043	100,0
2.	Bezpośrednio od wnioskodawców	11 088	79,0
	Dział I	3973	28,3
	Dział II	7090	50,5
	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	25	0,2
3.	Za pośrednictwem:	2955	21,0
	Dział I	862	6,1
	Dział II	2086	14,9
	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	7	0,0
a.	pełnomocników (ogółem),	2766	19,7
b.	innych podmiotów (ogółem):	189	1,3
	- Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw,	50	0,4
	- Biura Rzecznika Praw Obywatelskich,	2	0,0
	- Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów,	104	0,7
	- innych instytucji.	33	0,2

Tabl. 1.3. Tematyka wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	14 043	100,0
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	4835	34,4
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	21	0,1
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	4814	34,3
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	3158	22,5
- Ubezpieczenia na życie	980	7,0
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	653	4,6
- Ubezpieczenia rentowe	8	0,1
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	7	0,0
- Brak danych	8	0,1
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	9176	65,3
Ubezpieczenia komunikacyjne:	4843	34,5
- OC	3784	26,9
- AC	681	4,8
- NNW kierowcy i pasażerów	54	0,4
- Assistance	29	0,2
- Ubezpieczenia szyb samochodowych	9	0,1
- Zielona karta	6	0,0
- Ubezpieczenia kosztów usunięcia awarii elementów pojazdu	2	0,0
- Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	147	1,1
- UFG (dot. likwidacji szkód)	60	0,4
- UFG (kary i regres)	71	0,5
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1634	11,6
- OC przedsiębiorcy	1295	9,2
- OC w życiu prywatnym	188	1,3
- OC wykonywanego zawodu	114	0,8
- OC przewoźnika	36	0,3
- OC statków powietrznych i morskich	1	0,0
Ubezpieczenia mienia:	855	6,1
- Ubezpieczenia mienia osób fizycznych	772	5,5
- Ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw	68	0,5
- Assistance	8	0,1
- Ubezpieczenia cargo	7	0,0
Ubezpieczenia NNW:	517	3,7
- Ubezpieczenia NNW	425	3,0
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	92	0,7
Ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego i nowo zakupionego sprzętu	432	3,1

Tematyka	Liczba	Procent
Ubezpieczenia rolne:	326	2,3
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	127	0,9
- OC rolników	86	0,6
- Ubezpieczenia upraw	74	0,5
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	18	0,1
- Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych	13	0,1
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych	4	0,0
- UFG (dot. likwidacji szkód)	4	0,0
Ubezpieczenia turystyczne:	216	1,5
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	70	0,5
- Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	61	0,4
- Ubezpieczenia turystyczne z opcją NNW	33	0,2
- Ubezpieczenia bagażu	31	0,2
- Assistance	13	0,1
- Ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu	8	0,1
Ubezpieczenia kredytu i innych produktów bankowych:	33	0,3
- Ubezpieczenia kredytu	31	0,3
- Ubezpieczenia kart płatniczych i kont osobistych	2	0,0
Regresy (dot. pozostałych szkód)	25	0,2
Ubezpieczenia ryzyk finansowych	9	0,1
Gwarancje ubezpieczeniowe	8	0,1
Ubezpieczenia zdrowotne	7	0,0
Ubezpieczenia ochrony prawnej	7	0,0
Casco statków powietrznych i morskich	5	0,0
Ubezpieczenia dziennego pobytu szpitalnego	4	0,0
Ubezpieczenia maszyn budowlanych	4	0,0
Assistance (dot. pozostałych ubezpieczeń)	3	0,0
Ubezpieczenia należności handlowych	2	0,0
Ubezpieczenia ryzyk budowlanych	2	0,0
Ubezpieczenia operacji	1	0,0
Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach domowym	1	0,0
Brak danych	242	1,7
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	32	0,3

Tabl. 1.4. Zarzuty zawarte we wnioskach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	Ogółem	14 043	100,0
2.	Oddalenie roszczenia	6464	46,0
	Dział I	2572	18,3
	Dział II	3892	27,7
3.	Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia	4631	33,0
	Dział I	1181	8,4
	Dział II	3450	24,6
4.	Składki:	916	6,5
	Dział I		
	- wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki	284	2,0
	Dział II		
	- wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki (dot. ubezpieczeń komunikacyjnych)	632	4,5
	- wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki (dot. pozostałych ubezpieczeń)	567	4,0
		65	0,5
5.	Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym	553	3,9
	Dział I	41	0,3
	Dział II	512	3,6
6.	Zaniżona wartość wykupu polisy	414	2,9
	Dział I		
7.	Utrudnienia wglądu w akta szkodowe	283	2,0
	Dział I	172	1,2
	Dział II	111	0,8
8.	Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych	242	1,7
	Dział II		
9.	Procedury stosowane przez ZU	203	1,4
	Dział I	34	0,2
	Dział II	169	1,2
10.	Odmowa kontynuacji ubezpieczenia	63	0,4
	Dział I	52	0,3
	Dział II	11	0,1
11.	Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych	20	0,2
	Dział I	10	0,1
	Dział II	10	0,1
12.	Nieprawidłowe zarządzanie polisą	20	0,2
	Dział I		
13.	Odmowa wykupu wartości polisy	9	0,1
	Dział I		
14.	Zmiana o.w.u. w trakcie trwania umowy	8	0,1
	Dział I		
15.	Opieszałość w wykupie polisy	2	0,0
	Dział I		
16.	Zmiana sumy ubezpieczenia	2	0,0
	Dział I		

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
17.	Inne przyczyny wniosku	125	0,9
	Dział I	20	0,2
	Dział II	105	0,7
18.	Brak wyraźnej przyczyny wniosku	56	0,4
	Dział I	14	0,1
	Dział II	42	0,3
19.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	32	0,3

Tabl. 1.5. Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	14 043	100,0
2.	Podjęcie interwencji	12 022	85,6
	Dział I	4298	30,6
	Dział II	7724	55,0
3.	Niepodjęcie interwencji	1958	13,9
	- udzielenie wyjaśnień, o które zwracał się wnioskodawca lub gdy stwierdzono brak przesłanek formalno-prawnych do interwencji Rzecznika,	361	2,6
	- przesłanie skargi do wiadomości Rzecznika Finansowego bez wyraźnej prośby o interwencję,	231	1,6
	- niekompletność dokumentacji,	157	1,1
	- wycofanie wniosku,	50	0,4
	- klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego,	843	6,0
	- wnioskodawca nie jest klientem podmiotu rynku finansowego.	316	2,2
4.	Ponowna analiza	63	0,4
	Dział I	31	0,2
	Dział II	32	0,2

Tabl. 1.6. Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja

Lp.	Podjęte działania	Liczba	Procent
1.	Podjęcie interwencji	12 022	100,0
1.1	Sprawy w toku:	2755	22,9
	Dział I	987	8,2
	Dział II	1768	14,7
1.2	Sprawy zakończone, w tym:	9267	77,1
1.2.1	Uznanie zasadności wniosku	1980	21,4
	Dział I	547	5,9
	Dział II	1433	15,5
1.2.2	Wynik negatywny	7120	76,8
	Dział I	2694	29,1
	Dział II	4426	47,7
1.2.3	Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	167	1,8
	Dział I	70	0,8
	Dział II	97	1,0

Tabl. 1.7. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2018 r.)^a

Lp.	Podmioty rynku finansowego ^b dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2018 r.) ^a
1.	Ogółem	4765	100,0	100,0
2.	PZU Życie S.A.	2866	60,1	37,8
3.	Generali Życie TU S.A.	217	4,6	4,4
4.	AXA ŻYCIE TU S.A.	203	4,3	3,4
5.	TUnŻ WARTA S.A.	190	4,0	3,8
6.	METLIFE TUnŻIR S.A.	142	3,0	3,9
7.	Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	138	2,9	1,5
8.	Open Life TU Życie S.A.	133	2,8	7,6
9.	TU na Życie Europa S.A.	133	2,8	4,5
10.	Compensa TU na Życie S.A. VIG	121	2,5	3,8
11.	TU Allianz Życie Polska S.A.	117	2,5	2,7
12.	AVIVA TU na Życie S.A.	85	1,8	8,4
13.	STU na Życie Ergo Hestia S.A.	72	1,5	2,1
14.	NATIONALE - NEDERLANDEN TUnŻ S.A.	70	1,5	6,9
15.	AEGON TU na Życie S.A.	50	1,0	1,8
16.	UNIQA TU na Życie S.A.	39	0,8	0,5
17.	PKO ŻYCIE TU S.A.	33	0,7	2,3

18.	Polisa – Życie TU S.A. VIG ^c (stan na dzień 30.05.2018 r.)	29	0,6	x
Lp.	Podmioty rynku finansowego ^b dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2018 r.)^a
19.	Signal Iduna Życie Polska TU S.A.	24	0,5	0,2
20.	TU na Życie Cardif Polska S.A.	23	0,5	1,3
21.	WTUŻiR Concordia Capital S.A.	20	0,4	0,3
22.	UNUM Życie TUiR S.A. (poprzednia nazwa PRAMERICA Życie TUiR S.A.)	19	0,4	1,2
23.	POCZTOWE TUnŻ S.A.	17	0,4	0,2
24.	SALTUS TU Życie S.A.	16	0,3	0,2
25.	Santander Aviva TU na Życie S.A. (poprzednia nazwa BZ WBK – AVIVA TU na Życie S.A.)	4	0,1	1,3
26.	TU INTER – ŻYCIE Polska S.A.	4	0,1	0,1
27.	MACIF Życie TUW	x	x	0,1
28.	TUW Rejent – Life	x	x	0,1

^a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2018, www.knf.gov.pl.

^b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce

^c W dniu 30.05.2018 r. nastąpiło przejście spółki Polisa – Życie TU S.A. VIG przez spółkę Compensa TU na Życie S.A. VIG.

Tabl. 1.8. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu I

Lp.	Podmioty rynku finansowego dział I	Liczba wniosków
1.	Ogółem	70
2.	Oddziały zagranicznych ZU w Polsce: - SOGECAP S.A. Oddział w Polsce - CALI Europe S.A. Oddział w Polsce - The Prudential Assurance Company Limited Sp. z o.o. Oddział w Polsce	49 40 6 3
3.	Zagraniczne ZU	17
4.	Brak wskazania nazwy ZU	4

Tabl. 1.9. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2018 r.)^a

Lp.	Podmioty rynku finansowego ^b dział II	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków dział II	Udział ZU w rynku działu II w procentach (stan na 30.09.2018 r.) ^a
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
1.	Ogółem	8348	4367	100,0	100,0
2.	PZU S.A.	2649	1513	31,7	32,0
3.	STU Ergo Hestia S.A.	909	549	10,9	15,0
4.	TUiR WARTA S.A.	792	358	9,5	14,0
5.	UNIQA TU S.A.	473	158	5,7	3,0
6.	TUiR Allianz Polska S.A.	457	194	5,5	5,2
7.	AXA Ubezpieczenia TUiR S.A.	457	331	5,5	5,0
8.	TU Compensa S.A. VIG	448	224	5,4	3,8
9.	Generali TU S.A.	375	240	4,5	3,7
10.	Link 4 TU S.A.	361	323	4,3	2,6
11.	TU INTERRISK S.A. VIG	359	102	4,3	2,6
12.	TUW TUW	228	130	2,7	1,5
13.	Gothaer TU S.A.	202	85	2,4	1,9
14.	TUZ TUW	140	59	1,7	0,5
15.	TU Europa S.A.	90	4	1,1	0,8
16.	AVIVA TU Ogólnych S.A.	87	61	1,0	1,1
17.	Concordia Polska TUW	61	25	0,7	0,7
18.	SALTUS TUW	61	x	0,7	0,4
19.	Pocztowe TUW	60	11	0,7	0,4

Lp.	Podmioty rynku finansowego ^b dział II	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków dział II	Udział ZU w rynku działu II w procentach (stan na 30.09.2018 r.) ^a
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
20.	TU INTER Polska S.A.	36	x	0,4	0,3
21.	Signal Iduna Polska TU S.A.	29	x	0,3	0,1
22.	TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych	23	x	0,3	1,3
23.	Santander Aviva TU S.A. (poprzednia nazwa BZ WBK – AVIVA TU Ogólnych S.A.)	19	x	0,2	0,3
24.	PKO TU S.A.	19	x	0,2	1,4
25.	Credit Agricole TU S.A.	4	x	0,0	0,1
26.	TUW Cuprum	4	x	0,0	0,2
27.	TU Euler Hermes S.A.	2	x	0,0	0,7
28.	D.A.S. TU Ochrony Prawnej S.A.	1	x	0,0	0,1
29.	KUKE S.A.	1	x	0,0	0,2
30.	TU ZDROWIE S.A.	1	x	0,0	0,2
31.	TUiR Partner S.A.	x	x	x	0,0
32.	TUW Medicum	x	x	x	0,0
33.	Nationale - Nederlanden TU S.A.	x	x	x	0,1
34.	POLSKI GAZ TUW	x	x	x	0,2

^a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2018, www.knf.gov.pl.

^b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce

Tabl. 1.10. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu II

Lp.	Podmioty rynku finansowego dział II	Liczba wniosków	
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych
1.	Ogółem	828	476
2.	Oddziały zagranicznych ZU w Polsce:	139	29
	- Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce	29	x
	- Balcia Insurance SE Oddział w Polsce	29	26
	- Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce	29	2
	- AWP P&C S.A. Oddział w Polsce	19	1
	- Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce	14	x
	- Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce	8	x
	- AEGON Magyarorszag Altalanos Biztosito S.A. - Oddział w Polsce	5	x
	- Chubb European Group Ltd Sp. z o.o. Oddział w Polsce	4	x
	- SOGESSUR Societe Anonyme Oddział w Polsce	2	x
3.	Zagraniczne ZU	470	256
4.	Reprezentanci do spraw roszczeń na terenie Polski nie będący ZU	43	42
5.	UFG	139	133
6.	PBUK	3	3
7.	Brak wskazania nazwy ZU	34	13

Tabl. 1.11. Wnioski z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. z podziałem na poszczególne podmioty

Lp.	Podmiot	Liczba	Procent
1.	Ogółem	41	100
2.	ZUS	25	61,0
3.	OFE	11	26,8
4.	INNE	2	4,9
5.	IKE	2	4,9
6.	IKZE	1	2,4

Tabl. 1.12. Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	41	100,0
2.	Podjęcie interwencji	3	7,3
3.	Niepodjęcie interwencji	38	92,7
	Przyczyny niepodjęcia interwencji		
	- odmowa podjęcia czynności wyjaśniających	27	65,9
	- udzielenie wyjaśnień merytorycznych	8	19,5
	- odmowa ze względu na brak złożonej reklamacji do podmiotu rynku finansowego	2	4,9
	- wniosek przekazany jedynie do wiadomości Rzecznika	1	2,4

Tabl. 1.13. Porady telefoniczne z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielone w 2018 r.

Lp.	Porady	Liczba	Procent
1.	Ogółem	11382	100,0
2.	Dział I - Ubezpieczenia na życie	1523	13,4
3.	Dział II - Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	9482	83,3
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	377	3,3

Tabl. 1.14. Tematyka porad z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielonych w 2018 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	11382	100,0
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	1523	13,4
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	7	0,1
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	1516	13,3
- Ubezpieczenia na życie	689	6,0
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	585	5,1
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	226	2,0
- Ubezpieczenia rentowe	6	0,1
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	4	0,0
- Inny rodzaj ubezpieczenia	6	0,1
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	9482	83,3
Ubezpieczenia komunikacyjne:	6419	56,4
- OC	5588	49,1
- AC	756	6,6
- Assistance	48	0,4
- NNW kierowcy i pasażerów	18	0,2
- Zielona Karta	9	0,1
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1094	9,6
- OC zarządcy drogi	318	2,8
- OC przedsiębiorcy	316	2,8
- OC w życiu prywatnym	142	1,2
- OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości	127	1,1
- OC wykonywanego zawodu	60	0,5
- OC lekarzy/szpitali	54	0,5

- OC przewoźnika	41	0,4
- OC pozostałe	36	0,3
Tematyka	Liczba	Procent
Ubezpieczenia mienia:	1033	9,1
- Ubezpieczenia mieszkania/domu	550	4,8
- Ubezpieczenia mienia ruchomego	462	4,0
- Ubezpieczenia maszyn	10	0,1
- Assistance	6	0,1
- Ubezpieczenia mienia w transporcie	5	0,1
Ubezpieczenia NNW:	337	3,0
- Ubezpieczenia NNW	279	2,5
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	58	0,5
Ubezpieczenia turystyczne:	186	1,6
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	61	0,5
- Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	40	0,4
- Ubezpieczenia NNW	39	0,3
- Ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego	29	0,2
- Ubezpieczenia OC	10	0,1
- Ubezpieczenia kosztów transportu do kraju	7	0,1
Ubezpieczenia rolne:	122	1,1
- OC rolników	52	0,4
- Ubezpieczenie upraw	30	0,2
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	29	0,2
- Dobrowolne ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych	9	0,1
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	1	0,1
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym	1	0,1
Ubezpieczenia kredytu	68	0,5
Gwarancje ubezpieczeniowe	11	0,1
Ubezpieczenia prywatnego leczenia	6	0,1
Ubezpieczenia ochrony prawnej	5	0,1
Ubezpieczenia od ryzyka utraty pracy	5	0,1
Ubezpieczenia kosztów leczenia	4	0,0
Ubezpieczenia należności handlowych	2	0,0
Ubezpieczenia kart płatniczych	2	0,0
Ubezpieczenia operacji	2	0,0
Brak wskazania rodzaju ubezpieczenia	186	1,6
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	377	3,3

Tabl. 1.15. Porady telefoniczne z zakresu rynku emerytalnego udzielone w 2018 r. z podziałem na poszczególne podmioty

Lp.	Podmiot	Liczba	Procent
1.	Ogółem	87	100,0
2.	OFE	47	54,0
3.	IKE/IKZE	17	19,5
4.	PPE	10	11,5
5.	ZUS/KRUS	8	9,2
6.	DFE	2	2,3
7.	INNE	3	3,5

Tabl. 1.16. Tematyka porad kierowanych do Rzecznika Finansowego drogą elektroniczną w 2018 z zakresu ubezpieczeń gospodarczych oraz zabezpieczenia emerytalnego

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	Ogółem	4680	100,0
2.	Ubezpieczenia komunikacyjne	2438	52,1
3.	Ubezpieczenia na życie	645	13,8
4.	Ubezpieczenie mienia	477	10,2
5.	OC (pozostałe)	334	7,1
6.	Ubezpieczenie NNW	166	3,5
7.	Ubezpieczenia kredytu, kart płatniczych i kont osobistych	37	0,8
8.	Ubezpieczenia rolne	56	1,2
9.	Ubezpieczenia turystyczne	63	1,4
10.	Inne ubezpieczenia	29	0,6
11.	Zabezpieczenie emerytalne (informacje ogólne dot. OFE, interpretacja przepisów)	41	0,9
12.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	99	2,1
13.	Brak danych umożliwiających określenie rodzaju ubezpieczenia	295	6,3

Tabl. 1.17. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	Ogółem	253	100,0
2.	Dział I – Ubezpieczenia na życie	181	71,5
3.	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	68	26,9
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	4	1,6

Tabl. 1.18. Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Lp.	Wpływ wniosków	Liczba	Procent
1.	Ogółem	253	100,0
2.	Bezpośrednio od powoda	57	22,5
3.	Za pośrednictwem pełnomocnika powoda	111	43,9
4.	Bezpośrednio z sądu	83	32,8
5.	Z urzędu	2	0,8

Tabl. 1.19. Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	253	100,0
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	181	71,5
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	170	67,2
- Ubezpieczenia na życie	7	2,8
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	2	0,8
- Brak danych	2	0,8
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	68	26,9
Ubezpieczenia komunikacyjne:	47	18,6
- OC	38	15,0
- AC	8	3,2
- Ubezpieczenie kosztów naprawy pojazdu	1	0,4
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	10	4,0
- OC przedsiębiorcy	3	1,2
- OC w życiu prywatnym	3	1,2
- OC wykonywanego zawodu	3	1,2
- OC przewoźnika	1	0,4
Ubezpieczenia mienia:	3	1,2
- Ubezpieczenie mienia osób fizycznych	2	0,8
- Ubezpieczenie mienia przedsiębiorstw	1	0,4
Ubezpieczenia OC rolników	2	0,8
Ubezpieczenie turystyczne z opcją NNW	1	0,4
Ubezpieczenia niskiego wkładu	1	0,4
Ubezpieczenia ryzyk finansowych	1	0,4
Brak danych	3	1,2
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	4	1,6

Tabl. 1.20. Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	Ogółem	253	100,0
2.	Opłaty pobierane za rezygnację z umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. Dział I	170	67,2
3.	Oddalenie roszczenia Dział I	32 8	12,6 3,2
	Dział II	24	9,5
4.	Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia Dział I	31 1	12,3 0,4
	Dział II	30	11,9
5.	Procedury stosowane przez ZU Dział II	1	0,4
6.	Odmowa kontynuacji ubezpieczenia ryzyk finansowych Dział II	1	0,4
7.	Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych Dział II	1	0,4
8.	Wyczerpanie sumy gwarancyjnej Dział II	1	0,4
9.	Regres ubezpieczeniowy Dział II	10	4,0
10.	Brak wyraźnej przyczyny wniosku Dział I	2	0,8
11.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	4	1,6

Tabl. 1.21. Tryb rozpatrywania wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018 r.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	253	100,0
2.	Przedstawiono oświadczenie zawierające istotny dla sprawy pogląd	187	73,9
3.	Nie przedstawiono oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd	66	26,1

Tabl. 1.22. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I

Lp.	Podmioty rynku finansowego działu I, na które wpłynęły wnioski o pogląd	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków z zakresu działu I
1.	Ogółem	181	100,0
2.	TU na Życie Europa S.A.	57	31,5
3.	Open Life TU Życie S.A.	41	22,7
4.	Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	30	16,6
5.	AXA ŻYCIE TU S.A.	13	7,2
6.	AEGON TU na Życie S.A.	8	4,4
7.	Generali Życie TU S.A.	7	3,9
8.	PKO ŻYCIE TU S.A.	6	3,3
9.	TU Allianz Życie Polska S.A.	5	2,8
10.	PZU Życie S.A.	4	2,2
11.	Compensa TU na Życie S.A. VIG	2	1,1
12.	NATIONALE -NEDERLANDEN TUnŻ S.A.	2	1,1
13.	STU na Życie Ergo Hestia S.A.	2	1,1
14.	AVIVA TU na Życie S.A.	1	0,6
15.	METLIFE TUnŻiR S.A.	1	0,6
16.	Brak wskazania nazwy ZU	2	1,1

Tabl. 1.23. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2018 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II

Lp.	Podmioty rynku finansowego działu II, na które wpłynęły wnioski o pogląd	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków z zakresu działu II
1.	Ogółem	68	100,0
2.	PZU S.A.	16	23,5
3.	TUiR WARTA S.A.	9	13,2
4.	STU Ergo Hestia S.A.	7	10,3
5.	AXA Ubezpieczenia TUiR S.A.	5	7,4
6.	TUiR Allianz Polska S.A.	5	7,4
7.	UNIQA TU S.A.	5	7,4
8.	Generali TU S.A.	4	5,9
9.	TU Compensa S.A. VIG	2	2,9
10.	TU INTERRISK S.A. VIG	2	2,9
11.	AVIVA TU Ogólnych S.A.	1	1,5
12.	Link 4 TU S.A.	1	1,5
13.	Santander Aviva TU S.A.	1	1,5
14.	TU Europa S.A.	1	1,5
15.	TUW TUW	1	1,5
16.	TUZ TUW	1	1,5
17.	Zagraniczne ZU	2	2,9
18.	UFG	3	4,4
19.	Brak wskazania nazwy ZU	2	2,9

***Cześć 2 Podjęmowane przez Rzecznika interwencje,
udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów
rynku bankowo- kapitałowego***

Tabl. 2.1 Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo - kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w okresie 01.01.2018r.-31.12.2018r.

Lp.	Źródło wpływu skarg	Liczba	%
	Ogółem	4935	100
1	Bezpośrednio od wnioskodawców	4219	85,5
2	Za pośrednictwem:	716	14,5
2a	Kancelarie Prawnicze, Adwokackie, Radców Prawnych	416	58,1
2b	Pełnomocników	129	18,0
2c	Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumenta	45	6,3
2d	Kancelarię Prezesa Rady Ministrów	32	4,5
2e	Kancelarię Prezydenta RP	21	2,9
2f	Ministerstwa	18	2,5
2g	Urząd Ochrony Konsumentów i Konkurencji	15	2,1
2h	Sejm, Biura Poselskie i Senatorskie	8	1,1
2i	Komisję Nadzoru Finansowego	6	0,8
2j	Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich	4	0,6
2k	Inne Podmioty	22	3,1

Tabl. 2.2 Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2018r.

Lp.	Problem, którego dotyczył wniosek	Liczba	%
	Ogółem	4935	100
1	Kredyt	2688	54,5
2	Rachunek bankowy	825	16,7
3	Papiery wartościowe	499	10,1
4	Karta płatnicza	278	5,6
5	Fundusze inwestycyjne	165	3,3
6	UFK	109	2,2
7	Leasing	104	2,1
8	Operacje bankomatowe	103	2,1
9	Książeczka oszczędnościowa	16	0,3
10	Faktoring	12	0,2
11	Forex	12	0,2
12	IKE	11	0,2
13	Brak danych	13	0,3
14	Inne (np. skarga na urząd pocztowy czy też na działania sądu)	100	2,0

Tabl. 2.2.1 Podział wniosków dotyczących kredytów w 2018r.

Lp.	Rodzaj kredytu	Liczba	%
	Ogółem	2688	100
1	Konsumencki	1771	65,9
2	Hipoteczny	808	30,1
3	Inwestycyjny	39	1,5
4	W rachunku bieżącym	34	1,3
5	Obrotowy	31	1,2
6	Z dopłatami	5	0,2

Tabl. 2.3 Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2018r.

Lp.	Podjęte działania	Liczba	%
	Ogółem	4935	100
1	Podjęcie interwencji przez eksperta	3547	71,9
2	Niepodjęcie działań - przesłane dokumenty zawierały braki formalne (klient otrzymał pismo z prośbą o uzupełnienie)	969	19,6
3	Niepodjęcie działań - zła właściwość (podmiot nie podlega przepisom ustawy o RF)	91	1,8
4	Anulowanie wniosku	43	0,9
5	Niepodjęcie działań - zła właściwość (klient nie jest podmiotem rynku bankowo-kapitałowego, np. sp. z o.o.)	34	0,7
6	Niepodjęcie działań - brak podstaw, wyjaśnienia merytoryczne	25	0,5
7	Pismo skierowane do wiadomości RF	226	4,6

Tabl. 2.3.1 Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja

Lp.	Podjęte działania	Liczba	%
	Ogółem	3547	100
1	Podjęcie interwencji przez eksperta	3545	99,9
1.1	Sprawy w toku:	2134	60,2
1.2	Sprawy zakończone, w tym:	1411	39,8
1.2.1	Uznanie zasadności wniosku	382	27,1
1.2.2	Wynik negatywny	837	59,3
1.2.3	Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	192	13,6
2	Przekazano do Wydziału Ubezpieczeń	2	0,1

Tabl. 2.4 Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2018r.

Lp.	Rodzaj podmiotu	Liczba	%
	Ogółem	4935	100
1	Banki prowadzone w formie spółek akcyjnych oraz banki spółdzielcze	3858	78,2
2	Instytucje pożyczkowe	454	9,2
3	SKOK	119	2,4
4	Leasing	108	2,2
5	Domy maklerskie	65	1,3
6	TFI	55	1,1
7	Pośrednicy	33	0,7
8	KIP	26	0,5
9	Faktoring	7	0,1
10	Inne	210	4,3

Tabl. 2.5 Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2018r. w odniesieniu do udziału w rynku

Tabl. 2.5.1 Banki w formie spółek akcyjnych, banki spółdzielcze, instytucje kredytowe oraz instytucje finansowe działające transgranicznie

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2018r.)
	Ogółem	3858	100,0	x
1	Idea Bank S.A.	497	12,9	1,4
2	Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	438	11,4	15,9
3	Alior Bank S.A.	425	11,0	4,1
4	Getin Noble Bank S.A.	395	10,2	3,2
5	Santander Bank Polska S.A.	343	8,9	9,5
6	mBank S.A.	276	7,2	7,6
7	Bank BGŻ BNP Paribas S.A.	180	4,7	4,0
8	Bank Millennium S.A.	178	4,6	4,2
9	Bank Polska Kasa Opieki S.A.	167	4,3	10,3
10	Raiffeisen Bank Polska S.A.	120	3,1	2,8
11	Euro Bank S.A.	104	2,7	0,8
12	ING Bank Śląski S.A.	100	2,6	7,3
13	Credit Agricole Bank Polska S.A.	94	2,4	1,3
14	Bank Handlowy w Warszawie S.A.	93	2,4	2,5
15	Deutsche Bank Polska S.A.	84	2,2	2,4
16	Nest Bank S.A.	79	2,0	0,3
17	Bank Pocztowy S.A.	58	1,5	0,4
18	Bank BPH S.A.	48	1,2	0,8
19	Bank Ochrony Środowiska S.A.	37	1,0	1,1
20	Raiffeisen Bank International AG	26	0,7	x
21	Plus Bank S.A.	13	0,3	0,1
22	DnB Bank Polska S.A.	11	0,3	0,6
23	Bank Gospodarstwa Krajowego	7	0,2	6,5
24	Toyota Bank Polska S.A.	7	0,2	0,1
25	Volkswagen Bank Polska S.A.	6	0,2	0,3

26	Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.	6	0,2	1,3
27	TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) oddział w Polsce	5	0,1	x
28	Wielkopolski Bank Spółdzielczy	4	0,1	0,1
29	PKO Bank Hipoteczny S.A.	3	0,1	1,2
30	Ikano Bank AB SA Oddział w Polsce	2	0,1	x
31	Bank Spółdzielczy w Rzeszowie	2	0,1	0,0
32	Bank Spółdzielczy w Skierniewicach	2	0,1	0,1
33	Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Krakowie	2	0,1	0,1
34	Cofidis S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce	1	0,0	x
35	Citibank Europe plc (Publiczna Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce.	1	0,0	x
36	FCA-Group Bank Polska S.A.	1	0,0	x
37	Nykredit Realkredit A/S Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	1	0,0	x
38	SGB-Bank S.A.	1	0,0	1,1
39	Svenska Handelsbanken AB SA Oddział w Polsce	1	0,0	x
40	Bank Spółdzielczy w Czarnym Dunajcu	1	0,0	0,0
41	Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Barlinku	1	0,0	0,1
42	Bank Spółdzielczy w Białobrzegach	1	0,0	0,0
43	Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Łodzi	1	0,0	0,0
44	Bank Spółdzielczy w Gorzowie Wielkopolskim	1	0,0	0,0
45	Bank Spółdzielczy w Suszu	1	0,0	0,0
46	Bank Spółdzielczy w Rutce -Tartak	1	0,0	0,0
47	Bank Spółdzielczy w Mszanie Dolnej	1	0,0	0,0
48	Polski Bank Spółdzielczy w Ciechanowie	1	0,0	0,0
49	Orzesko-Knurowski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Knurowie	1	0,0	0,0
50	Bank Spółdzielczy w Zwoleniu	1	0,0	0,0
51	Bank Spółdzielczy w Starachowicach	1	0,0	0,0
52	Bank Spółdzielczy w Reszlu	1	0,0	0,0
53	Bank Spółdzielczy w Obornikach Śląskich	1	0,0	0,0
54	Bank Spółdzielczy w Skórczu	1	0,0	0,0
55	Ludowy Bank Spółdzielczy w Obornikach	1	0,0	0,0
56	Bank Spółdzielczy w Białej Rawskiej	1	0,0	0,1
57	Bank Spółdzielczy w Grębowie	1	0,0	0,0
58	Rejonowy Bank Spółdzielczy w Lututowie	1	0,0	0,0
59	Warmiński Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
60	Powiślański Bank Spółdzielczy w Kwidzynie	1	0,0	0,0
61	Bank Spółdzielczy w Opocznie	1	0,0	0,0
62	Bank Spółdzielczy w Oławie	1	0,0	0,0
63	Bank Spółdzielczy w Jaworze	1	0,0	0,0

64	Kujawsko-Dobrzyński Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
65	Bank Spółdzielczy w Człuchowie	1	0,0	0,0
66	Bank Spółdzielczy w Kórniku	1	0,0	0,0
67	Bank Spółdzielczy w Trzebielu	1	0,0	0,0
68	Bank Spółdzielczy w Piasecznie	1	0,0	0,0
69	Bank Spółdzielczy w Świdnicy	1	0,0	0,0
70	Krakowski Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,2
71	Bank Spółdzielczy w Krzywdzie	1	0,0	0,0
72	Bank Spółdzielczy w Pleszewie	1	0,0	0,0
73	Lubusko-Wielkopolski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Dreżdenku	1	0,0	0,0
74	Międzypowiatowy Bank Spółdzielczy w Myszkowie	1	0,0	0,0
75	Bank Spółdzielczy w Goleniowie	1	0,0	0,0
76	Poznański Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
77	Bank Spółdzielczy w Gryfinie	1	0,0	0,0
78	Powiatowy Bank Spółdzielczy w Zamościu	1	0,0	0,0
79	Bank Spółdzielczy (brak danych)	1	0,0	x

Tabl. 2.5.2 Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2018r.)
	Ogółem	119	100,0	x
1	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka	81	68,1	65,9
2	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Piast" - z dniem 28.06.2017 r. został ustanowiony zarządca komisaryczny	10	8,4	2,0
3	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Wołomin"	6	5,0	2,2
4	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Jaworzno" - z dniem 4.08.2016 r. został ustanowiony zarządca komisaryczny	4	3,4	3,2
5	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Zygmunta Chmielewskiego	3	2,5	9,7
6	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "NIKE"	3	2,5	x
7	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Rafineria" - z dniem 14.06.2017 r. został ustanowiony zarządca komisaryczny	3	2,5	x
8	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "SKARBIEC"	2	1,7	x
9	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "WYBRZEŻE"	2	1,7	x
10	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "WSPÓLNOTA"	1	0,8	x
11	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "JOWISZ"	1	0,8	x
12	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "POLSKA"	1	0,8	0,7
13	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa Ziemi Rybnickiej	1	0,8	1,1
14	Wielkopolska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	1	0,8	x

Tabl. 2.5.3 Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2018r.)
	Ogółem	55	100,0	x
1	ALTUS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	16	29,1	3,7
2	Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	7	12,7	6,2
3	SATURN Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	6	10,9	1,2
4	Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	5,5	7,5
5	Investors Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	5,5	2,7
6	Rockbridge Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	5,5	1,1
7	Noble Funds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	5,5	2,3
8	PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,6	9,1
9	SKARBIEC Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,6	1,8
10	FINCREA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,8	x
11	Fundusze Inwestycji Polskich Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,8	0,7
12	GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,8	0,5
13	MCI Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,8	0,6
14	NN Investment Partners Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,8	5,6
15	Superfund Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,8	0,1
16	Templeton Asset Management (Poland) Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,8	0,0
17	Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych BGŻ BNP Paribas S.A.	1	1,8	0,5
18	Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU S.A.	1	1,8	10,0
19	UNION INVESTMENT Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,8	4,8

Tabl. 2.5.4 Domy maklerskie

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2018r.)
	Ogółem	65	100,0	x
1	Centralny Dom Maklerski Pekao S.A.	16	24,6	10,5
2	Polski Dom Maklerski S.A.	16	24,6	1,1
3	Noble Securities S.A.	15	23,1	6,4
4	Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.	3	4,6	6,1
5	Michael/Ström Dom Maklerski S.A.	3	4,6	1,1
6	X-Trade Brokers Dom Maklerski S.A.	3	4,6	24,7
7	Time Asset Management S.A.	2	3,1	x
8	BZ WBK Asset Management S.A.	1	1,5	x
9	Dom Inwestycyjny Xelion Sp. z o.o.	1	1,5	5,1
10	Dom Maklerski BDM S.A.	1	1,5	2,3
11	Dom Maklerski TMS Brokers S.A.	1	1,5	2,7
12	HFT Brokers Dom Maklerski S.A.	1	1,5	x
13	Brak danych	2	3,1	x

Tabl. 2.5.5 Krajowe Instytucje Płatnicze

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2018r.)
	Ogółem	14	100,0	x
1	Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	7	50,0	8,6
2	Dotpay spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (d. Dotpay spółka akcyjna)	3	21,4	4,8
3	First Data Polska S.A.	2	14,3	21,8
4	PayPro S.A.	1	7,1	11,4
5	PayU S.A.	1	7,1	12,4

Tabl. 2.5.6 Instytucje pożyczkowe

Lp.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2018r.)
	Ogółem	454	100,0	x
1	Profi Credit Polska S.A.	84	18,5	16,4
2	Aasa Polska Spółka Akcyjna	51	11,2	6,8
3	Provident Polska S.A.	33	7,3	23,7
4	Vivus Finance Sp. z o.o.	19	4,2	4,1
5	Zaplo Sp. z o.o.	18	4,0	7,5
6	Loanme Sp. z o.o.	15	3,3	0,8
7	Optima Sp. z o.o.	14	3,1	0,0
8	Takto Finanse Sp. z o.o.	13	2,9	0,0
9	Wonga.PI Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	10	2,2	1,2
10	Rapid Finance Polska Sp. z o.o.	8	1,8	1,0

11	Supergrosz Sp. z o.o.	8	1,8	0,4
12	Szybka Gotówka Sp. z o.o.	8	1,8	0,7
13	Axcess Financial Poland Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	7	1,5	0,2
14	Everest Finanse Spółka Akcyjna	7	1,5	6,1
15	IPF Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	7	1,5	2,7
16	Capital Service S.A.	6	1,3	0,9
17	Friendly Finance Poland Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	6	1,3	0,4
18	Net Gotówka Sp. z o.o.	6	1,3	0,0
19	P.U.H. "Nobiles 2" S.C.	6	1,3	x
20	Inicjatywa Mikro Sp. z o.o.	5	1,1	x
21	Kreditech Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	5	1,1	2,5
22	Nordecum Sp. z o.o.	5	1,1	0,1
23	Rapida Sp. z o.o.	5	1,1	0,0
24	SMS Kredyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	5	1,1	0,1
25	Daiglob Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	5	1,1	0,1
26	Mikrokasa Spółka Akcyjna	4	0,9	1,1
27	Profi Credit Poland Sp. z o.o.	4	0,9	0,1
28	AD Credit Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	3	0,7	0,5
29	Alfa Finance Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	3	0,7	0,2
30	Icredit Spółka z o.o.	3	0,7	0,2
31	ID Finance Poland Sp. z o.o.	3	0,7	x
32	Lime - Kredyt Sp. z o.o.	3	0,7	x
33	Neum Pretium Spółka Akcyjna	3	0,7	0,3
34	Speed Cash Polska Sp. z o.o.	3	0,7	0,4
35	Via Sms Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	3	0,7	1,5
36	Visset Sp. z o.o.	3	0,7	0,1
37	Mash Poland Sp. z o.o.	3	0,7	2,3
38	Creditstar Poland Sp. z o.o.	2	0,4	0,5
39	Euro Providus Spółka Akcyjna	2	0,4	0,4
40	Eurocent Sp. z o.o.	2	0,4	x
41	Everest Finanse Spółka Akcyjna	2	0,4	6,1
42	GetBucks Poland Sp. z o.o.	2	0,4	0,0
43	Incredit Sp. z o.o.	2	0,4	0,0
44	Kredyty Partnerskie Sp. z o.o.	2	0,4	x
45	Prometeusz Finanse Sp. z o.o.	2	0,4	x
46	Solven Finance sp. z o.o.	2	0,4	0,2
47	Unilink Cash Sp. z o.o.	2	0,4	0,0

48	PIXO Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
49	Agencja Finansowania Przedsiębiorstw	1	0,2	x
50	Alfakredyt Sp. z o.o.	1	0,2	0,2
51	Credit 24 Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
52	Cross Loan sp. z o.o.	1	0,2	x
53	Dagona Sp. z o.o.	1	0,2	x
54	Duo Finance Sp. z o.o.	1	0,2	0,2
55	Ekassa Sp. z o.o.	1	0,2	x
56	FK Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
57	Gros Kapitał Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
58	Grupa eBanknot Polska Grupa Kapitałowa Sp. z o.o.	1	0,2	x
59	Idea Pozyczka Sp. z o.o.	1	0,2	0,1
60	Kasomat (Surat Sp. z o.o.)	1	0,2	x
61	LS Nexum Sp.z o.o.	1	0,2	0,0
62	Marka S.A.	1	0,2	0,3
63	Miloan Polska Sp. z o.o.	1	0,2	0,2
64	Minicredit Sp. z o.o.	1	0,2	0,0
65	Nobilon Sp. z o.o.	1	0,2	0,1
66	Nummus Finanse Sp. z o.o.	1	0,2	x
67	PayDay Loans Sp. z o.o. S.K.A	1	0,2	x
68	Polcredit Sp. z o.o.	1	0,2	0,2
69	Prosty Kredyt Sp.z o.o.	1	0,2	x
70	PSA Consumer Finance Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	1	0,2	2,1
71	Aventus Group sp. o.o.	1	0,2	0,0
72	Tempo Finance Sp. z o.o.	1	0,2	0,2
73	Vega Sp. z o.o.	1	0,2	0,1
74	YES Finance S.A.	1	0,2	0,1
75	Brak danych	13	2,9	x

Tabl. 2.6 Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2018r.

Lp.	Temat rozmowy	Liczba rozmów	Procent
	Ogółem	9002	100
1	Kredyty konsumenckie	1965	21,8
1.1	Wcześniejsza spłata kredytu	543	27,6
1.2	Nieuznana reklamacja	450	22,9
1.3	Niezgodność zadłużenia	189	9,6
1.4	Ubezpieczenia	150	7,6
1.5	Prowizje, opłaty	114	5,8
1.6	Wypowiedzenie, odstąpienie od umowy	108	5,5
1.7	Działania windykacyjne	83	4,2
1.8	Zajęcia komornicze, sprzedaż wierzytelności	79	4,0
1.9	BIK S.A.	71	3,6
1.10	Dziedziczenie długu	60	3,1
1.11	Restrukturyzacja, ugoda	43	2,2
1.12	Spirala zadłużenia, upadłość konsumencka	38	1,9
1.13	Wyłudzenia kredytu	37	1,9
2	Kredyty hipoteczne	1431	15,9
2.1	Trudności w spłacie, kwestionowanie zadłużenia, odsetki, opłaty, prowizje	444	31,0
2.2	Spread walutowy	290	20,3
2.3	Nieuznana reklamacja	232	16,2
2.4	Wypowiedzenie umowy, działania windykacyjne	131	9,2
2.5	Libor	82	5,7
2.6	Wcześniejsza spłata kredytu	44	3,1
2.7	Brak dopłat do kredytu, odmowa udzielenia kredytu	43	3,0
2.8	Ubezpieczenie niskiego wkładu	42	2,9
2.9	Ubezpieczenia	36	2,5
2.10	BIK S.A.	31	2,2
2.11	Przewalutowanie kredytu	21	1,5
2.12	Zmiana zabezpieczenia	18	1,3
2.13	Aneks do umowy	17	1,2
3	Zapytania o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa sądowego, stanowisko Rzecznika	1288	14,3

4	Procedura postępowania przed Rzecznikiem, zapytania o zakres kompetencji, jak złożyć wniosek o podjęcie interwencji, wydanie istotnego poglądu, jakie dokumenty przesłać bądź dostać do złożonego już wniosku	1088	12,1
5	Rachunki bankowe	776	8,6
5.1	Nieuznana reklamacja	219	28,2
5.2	Wpłata, wypłata z bankomatu	121	15,6
5.3	Wyłudzenie środków z rachunku, nieautoryzowana transakcja	106	13,7
5.4	Błędne przelewy	75	9,7
5.5	Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy	70	9,0
5.6	Opłaty za prowadzenie rachunku	62	8,0
5.7	Zajęcie komornicze	50	6,4
5.8	Blokada środków na rachunku	21	2,7
5.9	Różnice kursowe na rachunku walutowym	16	2,1
5.10	Wypowiedzenie umowy	15	1,9
5.11	BIK S.A.	13	1,7
5.12	Działania windykacyjne	8	1,0
6	Częściowa porada z przekierowaniem do Wydziału Ubezpieczeń bądź Pozasądowego Rozwiązywania Sporów	539	6,0
7	Poza właściwością Rzecznika, rozmowy dotyczące stowarzyszeń, fundacji, firm windykacyjnych	451	5,0
8	Papiery Wartościowe	337	3,7
8.1	Obligacje GetBack	267	79,2
8.2	Inne papiery wartościowe akcje, obligacje	70	20,8
9	Inne pojedyncze zapytania, brak sprecyzowania problemu	307	3,4
10	Karty kredytowe i debetowe	258	2,9
10.1	Wyłudzenie środków z karty, nieautoryzowane transakcje	101	39,1
10.2	Nieuznana reklamacja	70	27,1
10.3	Opłaty, odsetki, prowizje, ubezpieczenie	53	20,5
10.4	Blokada środków na karcie	12	4,7
10.5	Działania windykacyjne	11	4,3
10.6	BIK S.A.	11	4,3
11	Fundusze inwestycyjne:	213	2,4
11.1	Strata środków w wyniku inwestycji	133	62,4
11.2	Nieuznana reklamacja	57	26,8
11.3	Wprowadzenie w błąd	23	10,8

12	Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem inwestycyjnym	109	1,2
12.1	Nieuznana reklamacja	42	38,5
12.2	Strata środków w wyniku inwestycji	37	33,9
12.3	Misselling	30	27,5
13	Lokaty	97	1,1
13.1	Wprowadzenie w błąd	33	34,0
13.2	Odsetki, oprocentowanie	32	33,0
13.3	Nieuznana reklamacja	24	24,7
13.4	Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy	8	8,2
14	Leasing	59	0,7
14.1	Nieuznana reklamacja	30	50,8
14.2	Opłaty	13	22,0
14.3	Ubezpieczenia	9	15,3
14.4	Działania windykacyjne, wypowiedzenie umowy	4	6,8
14.5	BIK S.A.	3	5,1
15	Kredyt obrotowy	51	0,6
15.1	Nieuznana reklamacja	16	31,4
15.2	Opłaty, odsetki, prowizje	12	23,5
15.3	Wypowiedzenie umowy działania windykacyjne, komornicze	10	19,6
15.4	Restrukturyzacja	7	13,7
15.5	Ubezpieczenia	3	5,9
15.6	BIK S.A.	3	5,9
16	Rynek forex	23	0,3
16.1	Wprowadzenie w błąd	15	65,2
16.2	Reklamacja	6	26,1
16.3	Strata środków w wyniku inwestycji	2	8,7
17	Książeczka mieszkaniowa	10	0,1