



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

**Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego za 2017 r.
oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów
podmiotów rynku finansowego**



WARSZAWA MARZEC 2018

Spis treści

Wprowadzenie	5
Rozdział 1	7
Przepisy stanowiące podstawę prawną działania Rzecznika Finansowego w 2017 r.	
Rozdział 2	10
Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego przez ich klientów	
Rozdział 3	13
Podejmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady oraz prowadzone mediacje w indywidualnych sprawach	
3.1 Wnioski o podjęcie interwencji	13
3.1.1 Wnioski klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	13
3.1.2 Wnioski klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego	19
3.2 Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych	22
3.2.1 Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	22
3.2.2 Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego	25
3.3 Informacje udzielane za pośrednictwem poczty elektronicznej	26
3.3.1 Informacje w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	26
3.3.2 Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo-kapitałowego	27
3.4 Prowadzenie postępowań i w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami	31
Rozdział 4	40
4.1 Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego	41

4.2 Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego	42
Rozdział 5	44
Inicjatywy i działania Rzecznika o charakterze systemowym zmierzając do zapewnienia należytej ochrony klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego	
5.1 Wnioski do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwał rozstrzygających rozbieżności w orzecznictwie sądów	45
5.2 Opracowania analityczne i raporty dotyczące obserwowanych problemów klientów podmiotów rynku finansowego	46
5.3 Współpraca z podmiotami, których działalność jest związana ochroną klientów	
5.4 Wnioski o zmianę przepisów, opiniowanie aktów prawnych i udział w pracach legislacyjnych	49
Rozdział 6	52
Działania informacyjno-edukacyjne Rzecznika w obszarze ochrony klientów podmiotów rynku finansowego	
6.1 Komunikacja w mediach społecznościowych i tradycyjnych	52
6.2 Inicjatywy edukacyjne i współpraca ze środowiskami naukowymi	53
6.3 Konferencje, seminaria, szkolenia organizowane lub współorganizowane przez Rzecznika Finansowego lub z udziałem jego ekspertów	55
6.4 Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej	58
Rozdział 7	61
Współpraca międzynarodowa	
Rozdział 8	64
Finansowanie działalności Rzecznika i jego Biura	
Podsumowanie i wnioski zawierające uwagi o stanie przestrzegania prawa interesów klientów podmiotów rynku finansowego	68

Tabele

Tabl.1 Reklamacje złożone przez klientów do podmiotów rynku finansowego	11
Tabl.2 Postępowania sądowe w sprawach dotyczących złożonych przez klientów reklamacji	12
Tabl.3 Wpływ wniosków o interwencję według podmiotów rynku finansowego	21
Tabl.4 Prowadzona przez Rzecznika pomoc w indywidualnych sprawach	30
Tabl.5 Postępowania polubowne prowadzone przy Rzeczniku Finansowym	35
Tabl.6 Roszczenia zgłoszone a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych	35
Tabl.7 Wnioski o wydanie istotnego poglądu	40
Tabl.8 Przychody Biura Rzecznika	65
Tabl.9 Koszty działalności Biura Rzecznika	66

Załączniki

Załącznik nr 1 Podejmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów rynku finansowego	
Załącznik nr 2 Informacje dotyczące postępowań reklamacyjnych przekazane przez podmioty rynku finansowego	
Załącznik nr 3 Informacje dotyczące postępowań sądowych w sprawach dotyczących złożonych reklamacji przekazane przez podmioty rynku finansowego	

Wprowadzenie

Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego za 2017 r. to podsumowanie działań tej instytucji po drugim roku jej funkcjonowania. Rzecznik wykonuje swoje zadanie 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.

Zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Rzecznik ma reprezentować interesy klientów podmiotów rynku finansowego i ma za zadanie podejmować działania w zakresie ich ochrony, a w szczególności należy:

1. rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji,
2. rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta, jeśli nie nastąpiło to w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację nie dłuższym niż 30 dni, opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego,
3. 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,
4. informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego,
5. inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

Dla klientów instytucji będących podmiotami rynku finansowego w sprawach indywidualnych ważne są dwie pierwsze kompetencje. W 2017 r. Rzecznik podjął 15,3 tys. interwencji. Liczba wniosków zakończonych to 11,5 tys. Podkreślić należy, że Rzecznik nie ma umocowania prawnego do nakazania zmiany stanowiska zajętego przez daną instytucję w postępowaniu reklamacyjnym, a ponadto w trakcie prowadzonego postępowania ujawniane są nowe okoliczności, które mogą zadecydować o ostatecznym rozstrzygnięciu.

Z informacji uzyskanych od podmiotów finansowych wynika, że w 2017 r. trafiło do nich 1,63 mln reklamacji, a wskaźnik uznania przez nie reklamacji w całości lub części w 2017r. wynosił 54 %.

Obowiązujące od 2016 przepisy umocowały Rzecznika Finansowego do prowadzenia przy Rzeczniku pozasądowych postępowań polubownych. W 2017 r. wpłynęło do Rzecznika 3741 wniosków o rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem, co stanowi wzrost w stosunku do 2016 r. o 56 %. Rzecznik wszczął 2564 pozasądowych postępowań. Spośród zakończonych spraw ugodą bądź opinią zostało zakończonych 1355 spraw, z czego 424 polubownie. W toku postępowania Rzecznik zapoznaje podmiot rynku finansowego z roszczeniem klienta, przedstawia stronom postępowania przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję zakończenia sporu. W przypadku braku polubownego zakończenia postępowania Rzecznik sporządza opinię, w której zawiera się w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w przedmiotowym postępowaniu.

Rzecznik Finansowy pomaga również klientom poprzez udzielanie porad telefonicznych (22 tys.) i mailowych (5,4 tys.).

Rzecznik Finansowy wspiera również klientów, którzy w sporze z instytucją sektora finansowego dochodzą swoich roszczeń w postępowaniu sądowym. W takich przypadkach Rzecznik może na wniosek strony lub sądu, ale także z własnej inicjatywy przedstawić sądowi tzw. „istotny pogląd w sprawie”, czyli swoje stanowisko dotyczące konkretnego sporu, poparte wnikliwą analizą dokumentów. W 2017 r. przygotowanych zostało przez Rzecznika 493 „istotnych poglądów w sprawie”, w tym 244 z zakresu ubezpieczeń gospodarczych.

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

Do ważnych wyzwań w 2017 r. stojących przed Rzecznikiem należało prowadzenie działań informacyjno-edukacyjnych związanych z ochroną praw klienta w nowej formule ustawowej. Podczas wykonywania swoich zadań Rzecznik stara się, aby były one na każdym etapie połączone z jak najszerszą informacją, która może być przydatna dla klientów. W Biurze Rzecznika na koniec 2017 r. pracowało 105 osób.

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

Szczegółowe dane statystyczne zawiera załącznik do sprawozdania

Rozdział 1

Przepisy stanowiące podstawę prawną działania Rzecznika Finansowego w 2017 r.

Zasady działania Rzecznika Finansowego regulują przepisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym. Akt ten został w 2017 r. trzykrotnie znowelizowany. Z dniem 10 stycznia 2017 r. weszła w życie ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). W istotny sposób zmodyfikowała ona przepisy rozdziału 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym, regulujące pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego. W dniu 14 lutego 2017 r. znowelizowany został art. 20 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Zmiana ta polegała na obniżeniu maksymalnego poziomu wpłat ponoszonych przez spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe na pokrycie kosztów działalności Rzecznika i jego Biura. Z kolei w dniu 22 lipca 2017 r. określony w art. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym katalog podmiotów rynku finansowego uległ poszerzeniu o pośrednika kredytu hipotecznego oraz pośrednika kredytowego, jak również katalog klientów podmiotów rynku finansowego – o klienta pośrednika kredytu hipotecznego oraz klienta pośrednika kredytowego. Nadto dodany został art. 32a, nakładający na pracowników Biura Rzecznika obowiązek ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa oraz innych informacji chronionych, o których powzięli wiadomość w związku z czynnościami służbowymi.

W 2017 r. wydane zostały ponadto nowe rozporządzenia oparte na delegacji określonej w ustawie o Rzeczniku Finansowym. W dniu 22 lutego 2017 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 stycznia 2016 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym o pozasądowym postępowaniu (Dz.U. poz. 313), zastępując poprzednie rozporządzenie z dnia 14 stycznia 2016 r. Natomiast w dniu 25 listopada 2017 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 27 października 2017 r. w sprawie terminów uiszczania, wysokości i sposoby obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura (Dz. U. poz. 2082). Zastąpiło ono dotychczas obowiązujące rozporządzenie z dnia 21 marca 2016 r. Rozporządzeniem tym wprowadzona została wnioskowana przez RF zmiana zasad rozliczeń podmiotów rynku finansowego (głównie BUP) z Rzecznikiem- podmioty składają kwartalne deklaracje natomiast zaliczka nieprzekraczająca kwotę 11,60 (równowartość kosztów upomnienia) wpłacie nie podlega. Podmiot taki, począwszy od 2018 roku ma obowiązek dokonać jednej płatności na podstawie informacji RF z rozliczeniem rocznym – przewidujemy, że dotyczyć to będzie ok. 90% podmiotów BUP. Ponadto

uległ zmianie termin sporządzenia rozliczenia rocznego za rok poprzedni przez Rzecznika Finansowego z 31 sierpnia na 31 października.

Pozasądowe postępowanie pomiędzy klientami, a podmiotami rynku finansowego prowadzone przy Rzeczniku Finansowym (dalej, także, jako „postępowanie polubowne”) zostało uregulowane w następujących aktach prawnych:

- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2017, poz. 2270) (dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym) – w szczególności Rozdział 4,
- Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz.U. 2017, poz. 313) (dalej: Rozporządzenie) – przepisy wykonawcze wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 43 ustawy o Rzeczniku Finansowym,
- Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016, poz. 1823) – w zakresie nieuregulowanym w Rozdziale 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym (art. 35a ust.1 ustawy o Rzeczniku Finansowym)
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie ODR).

Dodatkowo należy wskazać, iż w 2017 r. prowadzone były postępowania wszczęte z wniosków, które wpłynęły do Rzecznika Finansowego w 2016 r. Zgodnie natomiast z art. 64 pkt 5 ww. ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy do postępowań stosuje się przepisy w brzmieniu dotychczasowym. Oznacza to, iż podstawa prawna dużej liczby prowadzonych postępowań w 2017 r. stanowiły przepisy w brzmieniu obowiązującym sprzed 10 stycznia 2017 r. tj.: ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2016 poz. 892 ze zm.) oraz Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 14 stycznia 2016 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. 2016 poz. 92).

Najistotniejsze zmiany wprowadzone w 2017 r dotyczyły:

- Wprowadzenia wymogów w zakresie wykształcenia i doświadczenia dla osób prowadzących postępowania. Zgodnie z nowymi regulacjami do prowadzenia postępowania może być upoważniona osoba posiadająca, co najmniej pięcioletni staż pracy, w tym, co najmniej trzyletnie doświadczenie zawodowe w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie, powinna posiadać wyższe wykształcenie prawnicze lub ekonomiczne, wiedzę w zakresie sądowego lub pozasądowego rozwiązywania sporów, a także wyróżniać się wiedzą w zakresie umów zawieranych pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego.

- Sposobu działania Rzecznika w postępowaniu. Postępowanie może polegać wyłącznie na umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu – Rzecznik Finansowy nie ma uprawnienia do rozstrzygnięcia sporu i narzucenia stronom jego rozwiązania
- Wzmocnienia poufnego charakteru postępowania. Strony oraz inne osoby biorące udział w postępowaniu są obowiązane zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w jego trakcie..

Rozdział 2

Reklamacje kierowane do podmiotów rynku finansowego przez ich klientów

Warunkiem podjęcia działań 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. W załączniku do niniejszego sprawozdania zestawione zostały przekazane informacje, według poszczególnych podmiotów, co umożliwia analizę benchmarkingową. Zbiorcze zestawienie dotyczące reklamacji uwzględnionych i nieuznanych przez podmioty rynku finansowego zawiera poniższe zestawienie..

Tabl.1. Reklamacje złożone przez klientów do podmiotów rynku finansowego

Wyszczególnienie	Reklamacje do rozpatrzenia w 2017 r.	Załatwione reklamacje w 2017 r.		W tym uznające w całości lub części roszczenie 2017 r.	
	Liczba	Liczba	% rozpatrzenia	Liczba	% załatwionych
Ogółem	1 630 281	1 560 918	95	844 050	54
Rynek bankowo - kapitałowy	1 262 365	1 214 929	96	753 774	62
Rynek ubezpieczeniowo - emerytalny	367 916	345 989	94	90 276	26

Podmioty rynku finansowego zobowiązane zostały do przekazania Rzecznikowi Finansowemu, również informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów w okresie sprawozdawczym. Szczegółowe informacje według podmiotów za 2017 r. zamieszczone są w załączniku do sprawozdania, a zbiorcze zestawienie poniżej. Analiza tych informacji ułatwia dokonanie wewnętrznej oceny skuteczności podejmowanych działań w przypadku nieuwzględniania roszczeń w procesie postępowania reklamacyjnego oraz wyliczenia roszczeń zasądzanych przez sądy, na tle innych podmiotów. Sprawozdanie nie obejmuje wszystkich należności wypłacanych przez podmiot rynku finansowego, pozostających w związku z reklamacjami, jednakże dane te dają pewien pogląd, co do kosztów ponoszonych w związku z roszczeniami klientów.

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

Wyszczególnienie	Wystąpienia do sądów z poprzedniego roku niezakończone do 31.XII.2016r.	Wystąpienia do sądów w okresie sprawozdawczym		Ugody zawarte na etapie postępowania sądowego w okresie sprawozdawczym	Prawomocne orzeczenia sądów wydane w okresie sprawozdawczym	
		Liczba	Wartość roszczeń zgłoszonych w pozwach w tys. zł	Liczba	Liczba	Kwoty zasądzone w tys. zł
Ogółem	25 116	44 544	2 462 878,5	7144	18 170	166 468,6
Rynek bankowo – kapitałowy	1 020	4037	1 623 029,4	48	453	4 262,4
Rynek ubezpieczeniowo - emerytalny	24 096	40 507	839 849,1	7096	17 717	162 206,2

Rozdział 3

Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady oraz prowadzone mediacje w indywidualnych sprawach

3.1 Wnioski o podjęciu interwencji

3.1.1. Wnioski klient6w podmiot6w rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

Do Rzecznika Finansowego w 2017 r. wpłynęło 14 356 wniosk6w zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki ubezpieczeni6w gospodarczych. Z zakresu zabezpieczenia emerytalnego wpłynęło tylko 46 wniosk6w. Łącznie zatem wpłynęło 14402.

Wniosk6w w zakresie ubezpieczeni6w na życie (dział I) odnotowano łącznie 4859 (33,8%). Natomiast wniosk6w z zakresu problematyki pozostałych ubezpieczeni6w osobowych oraz majątkowych (dział II) w przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 9462 (65,9%) Wnioski napływały zarówno bezpośrednio od wnioskodawc6w – 11 279 wniosk6w (78,6%), jak też za pośrednictwem pełnomocnik6w i innych podmiot6w – 3077 wniosk6w (21,4%)

Tematyka wniosk6w

Najliczniejsza grupa wniosk6w odnosiła się do problematyki ubezpieczeni6w komunikacyjnych – 5071 wnioski (35,3%) (Tabela nr 3) . Wśród nich najwięcej odnotowano na obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m. – 3891 wnioski (27,1%). Wnioskodawcy w zakresie tej grupy ubezpieczeni6w 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 roszczeni6w;
- utrudnienia w udostępnianiu akt szkody;
- brak wyczerpujących uzasadnieni6w dla przyjmowanych przez ZU stanowisk, zarówno, gdy dotyczyły one odmowy uznania roszczenia, jak i wysokości ustalonego odszkodowania lub świadczenia.

W zakresie ubezpieczeni6w komunikacyjnych zgłaszano również uwagi odnośnie sposobu likwidacji szkody, poprzez nieuprawnione kwalifikowanie jej, jako szkody

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

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

Wysoką pozycję w zakresie liczebności wniosków w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajmowały wnioski odnoszące się do ubezpieczeń autocasco – 784 wnioski (5,5%). Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły sporu, co do wysokości przyznanego odszkodowania, zapisów O.W.U. skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania (uzasadnioną brakiem dokumentów bądź oryginalnych kluczyków) oraz interpretacji przepisów ubezpieczeniowych. Sprawy z tego zakresu odnosiły się także do problemów związanych z likwidacją skutków zdarzenia metodą szkody całkowitej, które często wynikały z mało starannego i profesjonalnego określenia wartości pojazdu przy zawieraniu umowy ubezpieczenia i przy likwidacji szkody.

Kolejne miejsce w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych zajmowały wnioski dotyczące roszczeń regresowych – 124 wnioski (0,9%). Najliczniejsza grupa spraw dotyczyła sytuacji, w których kierujący pojazdem zbiegł z miejsca zdarzenia.

W badanym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 119 wniosków dotyczących działalności UFG (0,8%). Przyczyną 49 wniosków (0,3%) była odmowa uznania w całości lub w części zgłaszanych roszczeń odszkodowawczych. Natomiast 70 (0,5%) wniosków dotyczyło nakładania opłat tytułem niedopełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. W takich sprawach osoba, na którą Fundusz nałożył opłatę za niespełnienie obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia, nie jest klientem podmiotu rynku finansowego, w związku, z czym Rzecznik Finansowy nie jest uprawniony do podejmowania działań w tego typu sprawach.

Pozostałe wnioski w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń assistance – 73 wnioski (0,5%), ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 65 wniosków (0,5%), ubezpieczeń szyb samochodowych – 6 wniosków, ubezpieczeń kosztów naprawy pojazdu - 5 wniosków oraz ubezpieczeń Zielonej Karty - 4 wnioski.

W przedstawianym okresie sprawozdawczym drugie miejsce zajmowały sprawy dotyczące nieprawidłowości w dziale I – 4859 wniosków (33,8%). Najliczniejsza grupa wniosków z omawianego zakresu dotyczyła ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 3041 wniosków (21,2%). Wysoka pozycja w tej grupie wniosków dotyczyła ubezpieczeń na życie – 1002 wnioski (7,0%). Kolejne miejsce zajmowały wnioski dotyczące ubezpieczeń na życie związanych z u.f.k. – 758 wniosków (5,3%), wnioski odnoszące się do ubezpieczeń posagowych, zaopatrzenia dzieci – 13 wniosków (0,1%) oraz ubezpieczeń rentowych – 7 wniosków. Najczęściej podnoszone zarzuty pod adresem ZU w grupie ubezpieczeń na życie dotyczyły:

- a) odmowy uznania roszczenia przez ZU, z uzasadnieniem, iż:
 - zdarzenie ubezpieczeniowe nie mieści się w granicach ochrony gwarantowanej umową;
 - ubezpieczony zataił lub podał niepełne informacje o stanie zdrowia przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
- b) sporu odnośnie wysokości świadczenia – w tym mieściły się zarówno zarzuty dotyczące zaniżenia procentowego uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia;
- c) opieszałości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń;
- d) zbyt niskiej bądź całkowitej odmowy wypłaty, tzw. wartości wykupu polisy, proponowanej osobom wypowiadającym umowę w czasie jej trwania;
- e) w przypadku rezygnacji z umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. – wysokich opłat likwidacyjnych.

Trzecie miejsce w przedstawianym okresie sprawozdawczym zajmowały sprawy odnoszące się do problematyki ubezpieczeń OC (poza OC p.p.m. i OC rolników) – 1603 wniosków (11,2%). W tej grupie spraw odnotowano 1298 wniosków (9,1%) dotyczących OC z tytułu prowadzonej działalności, OC w życiu prywatnym – 173 wnioski (1,2%), OC z tytułu wykonywanego zawodu – 99 wniosków (0,7%), OC przewoźnika – 32 wnioski (0,2%) oraz OC statków powietrznych i morskich – 1 wniosek. W tej grupie spraw najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły:

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

Kolejne miejsce w omawianym okresie zajmowały wnioski odnoszące się do ubezpieczenia mienia od kradzieży z włamaniem, od ognia i innych zdarzeń losowych – 811 wniosków (5,6%), w tym ubezpieczenia mienia osób fizycznych – 734 wnioski

(5,1%), ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw – 67 wniosków (0,5%), ubezpieczenia assistance – 7 wniosków oraz ubezpieczenia cargo – 3 wnioski. Najczęściej podnoszone zarzuty w tej grupie spraw dotyczyły nieprawidłowości w działaniach ZU w odniesieniu do likwidacji szkód zalaniowych, kradzieżowych oraz ogniowych. Wnioskodawcy wskazywali w szczególności na:

- brak ochrony ubezpieczeniowej 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 omawianym okresie sprawozdawczym wysoką pozycję w zakresie liczebności stanowiły wnioski odnoszące się do ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego i nowo zakupionego sprzętu – 519 wniosków (3,6%). 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 2017 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęły 503 wnioski (3,5%) dotyczące ubezpieczeń NNW. W tej grupie spraw 118 wniosków (0,8%) dotyczyło 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 zaniżenia procentu uszczerbku na zdrowiu, jak też zbyt niskiej kwoty przyznanego świadczenia.

W omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano 359 wniosków (2,5%) 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 – 123 wnioski (0,9%). Kolejne miejsca w grupie ubezpieczeń rolnych zajmowały wnioski dotyczące umów obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego 116 wniosków (0,8%), ubezpieczenia upraw – 94 wnioski (0,7%), ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych – 14 wniosków (0,1%), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 10 wniosków oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych – 1 wniosek. Ponadto 1 wniosek dotyczył 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.

Dodatkowo w odniesieniu do umów obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego najczęściej podnoszone zarzuty dotyczyły m.in. nieprawidłowości w działaniach ZU w odniesieniu do likwidacji szkód huraganowych oraz ogniowych. 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 2017 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 215 wniosków (1,5%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń turystycznych:

- ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 66 wniosków (0,5%);
- ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 52 wnioski (0,4%);
- ubezpieczenia bagażu – 43 wnioski (0,3%);
- ubezpieczenia turystyczne z opcją NNW – 26 wniosków (0,2%);
- ubezpieczenia assistance – 18 wniosków (0,1%);
- ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu – 10 wniosków.

Podnoszone zarzuty pod adresem ZU 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.

Zarzuty zawarte we wnioskach

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

- oddalenie roszczenia przez ZU – 6775 wniosków (47,2%);
- spór co, do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 4580 wniosków (31,9%);
- sposób kształtowania taryf składek oraz zawartych w nich systemów zniżek i wyżek (bonus/malus) zarówno w ubezpieczeniach obowiązkowych, jak i dobrowolnych; rozliczenia tytułem zwrotu niewykorzystanych części składek; wezwania przez ZU do zapłaty składek powstałych na skutek ponownej kalkulacji; występowanie tzw. podwójnego ubezpieczenia w odniesieniu do obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. oraz dodatkowo w ubezpieczeniach na życie z u.f.k. w przypadku rezygnacji z umowy ubezpieczenia – wysokie opłaty likwidacyjne – 1045 wniosków (7,3%);
- opieszałość w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym, co prowadziło do nieterminowego zaspokajania roszczeń – 504 wnioski (3,5%).

Tryb rozpatrywania wniosków i wynik interwencji

W zdecydowanej większości wniosków – 12 151 (84,6%), 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 oraz, co za tym idzie, czas załatwiania wniosków, różnił się, więc w konkretnych przypadkach. W wyjątkowych sytuacjach Rzecznik podejmował interwencję wnosząc o uwzględnienie i zastosowanie trybu wyjątkowego (tzw. kolacji 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 2158 przypadkach (15,1%). Główną przyczyną niepodjęcia interwencji były ustalenia, iż sprawy te pozostawały poza ustawowym zakresem kompetencji Rzecznika – łącznie 1434 wnioski (10,0%). Z analizy wniosków wynikało, iż klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego – 1074 wnioski (7,5%) lub wnioskodawca nie był klientem podmiotu rynku finansowego – 360 wniosków (2,5%). Nie podejmowano interwencji 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 – 342 wnioski (2,4%). 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” – 190 wniosków (1,3%). Ich autorzy wyraźnie zaznaczali, iż chodzi im jedynie o zapoznanie Rzecznika z daną sprawą. Szczegółowe dane dotyczące trybu rozpatrywania wniosków zawiera Tabela nr 5.

W wyniku interwencji Rzecznika Finansowego łącznie w odniesieniu do 1781 wniosków (17,5%) nastąpiła zmiana stanowiska na korzyść wnioskodawcy. W drodze wyjątku pozytywnie zostały rozpatrzone 44 sprawy (0,4%). Szczegółowe dane zawiera

Wnioski z zakresu zabezpieczenia emerytalnego

W 2017 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło ogółem 46 pisemnych wystąpień z zakresu zabezpieczenia emerytalnego. Najlichniesza grupa spraw, które wpłynęły do Rzecznika, dotyczyła działalności ZUS, łącznie 19 spraw (41,3%) . Kolejna grupa wniosków odnosiła się do funkcjonowania Otwartych Funduszy Emerytalnych – 16 wniosków (34,8,0%).Wnioski dotyczące OFE odnosiły się do przepisów w zakresie dziedziczenia środków zgromadzonych na rachunku OFE i procedur ich wypłaty w przypadku śmierci członka funduszu.

W omawianym okresie sprawozdawczym spośród 46 wystąpień, jakie wpłynęły do Rzecznika, czynności interwencyjne podjęto w 5 sprawach (10,9%). Jedna sprawa zakończyła się pozytywnie, trzy odmownie a w jednej sprawie prowadzone są nadal czynności wyjaśniające. W pozostałych 41 sprawach (89,1%) 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 2017 r. wpłynęło 4401 pisemnych wniosków zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki rynku bankowo-kapitałowego.

Wśród powyższych wniosków 3715 (84,4%) było kierowanych bezpośrednio przez wnioskodawców, natomiast 686 (15,6%) skierowano za pośrednictwem pełnomocników i innych podmiotów (tj. mi.in. kancelarii prawnych, powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, Kancelarii Prezydenta RP, posłów).

W przedstawionym okresie sprawozdawczym najwięcej – 2829 wniosków skierowanych do Rzecznika Finansowego dotyczyło kredytów. Wśród wniosków w zakresie kredytów najwięcej dotyczyło kredytu konsumenckiego – 1506 oraz kredytów hipotecznych – 1243, pozostałe kredyty łącznie 80 wniosków. W następnej kolejności pojawiły się problemy związane z rachunkiem bankowym -754 wniosków oraz kartami płatniczymi – 218 wniosków.

W przypadku kredytów konsumenckich najczęściej zgłaszany problem dotyczy braku zgody na restrukturyzację zadłużenia, problemów ze spłatą oraz zajęć komorniczych. Kolejna liczna grupa wniosków dotyczy niezgodności salda zadłużenia i rozliczenia środków z kredytu w związku z dokonaną wcześniejszą spłatą. Zgłaszane są też problemy związane z ponoszonymi opłatami jak również kosztami ubezpieczenia dołączanego, jako zabezpieczenie kredytu.

W przypadku kredytów hipotecznych najlichniesza grupa dotyczy kredytów walutowych oraz kwestii związanych z klauzulami abuzywnymi. Wnioskodawcy zgłaszają również zastrzeżenia odnośnie ponoszonych opłat jak również zapisów i sposobu ustalania marży oraz ponoszonych kosztów ubezpieczenia kredytu.

Znaczna liczba wniosków dotyczy problemów z rachunkiem bankowym. Główne zagadnienia poruszane w pismach dotyczą rachunku rozliczeniowego. Pozostałe

wnioski dotyczą rachunku lokaty oraz rachunku oszczędnościowego. W zakresie rachunku rozliczeniowego najliczniejsza grupa wniosków dotyczy pobieranych i naliczanych opłat. W następnej kolejności pod względem liczebności pojawiają się wnioski dotyczące problemów powstałych w wyniku błędnego przelewu lub też nieautoryzowanych transakcji.

Kolejna, pod względem liczebności kategoria spraw dotyczy problemów związanych z kartami płatniczymi. Najliczniej podnoszone problemy dotyczą opłat pobieranych przez banki za użytkowanie kart kredytowych.

Kolejną grupę wniosków stanowiły problemy związane z UFK. Ubezpieczenia na życie. UFK są produktem oszczędnościowo-inwestycyjnym, w którym część składki przeznaczana jest na ochronę ubezpieczeniową na wypadek śmierci lub dożycia, a część składki jest lokowana w instrumenty finansowe. Osoba, która nabyła taki produkt, pokrywa koszt różnego rodzaju opłat wstępnych, manipulacyjnych oraz koszty związane z obsługą administracyjną umowy. Klient rezygnujący z produktu w pierwszych latach trwania umowy nie otrzyma zwrotu wszystkich wpłaconych środków. W początkowych latach inwestycji można stracić całą lub znaczną część wpłaconej kwoty. Opłata ta zazwyczaj zmniejsza się z biegiem lat. Problemem jest to, że umowy są skomplikowane i klienci nierzadko wpłacają pieniądze na inwestycję, której nie rozumieją i która jest dla nich niekorzystna. Może to prowadzić do utraty części lub całości wpłaconych środków. Wnioski klientów w tym zakresie dotyczą działań banków oferujących tego rodzaju skomplikowane produkty inwestycyjne, jako bezpieczne lokaty bankowe z gwarantowanym zwrotem kapitału.

Zdecydowana większość wniosków stanowiła prośbę o podjęcie interwencji, było to 4230 spraw, natomiast 171 zostało skierowanych do wiadomości Rzecznika.

W zdecydowanej większości spraw, – 3144 (co stanowi 74,3% ogólnej liczby wniosków) – Rzecznik wstępnie podjął interwencję i poddał wnioski analizie. W pozostałych przypadkach interwencja nie została podjęta między innymi z uwagi na braki formalne, złą właściwość lub brak podstaw merytorycznych. W przypadku niepodjęcia interwencji wnioskodawcy każdorazowo otrzymywali wyjaśnienia stanu prawnego, na podstawie, którego Rzecznik dokonał analizy zasadności złożonego wniosku. W przypadku odmowy podjęcia interwencji lub nieuwzględnienia wniosku przez podmiot rynku finansowego, Wnioskodawcy byli informowani o przysługujących im prawach i środkach działania.

W wyniku analizy dokumentów podejmowane zostały decyzje odnośnie dalszych działań. Podjęcie dalszej interwencji w danej sprawie miało miejsce wówczas, gdy z posiadanego materiału wynikało, iż mogło dojść do naruszenia prawa lub interesu klienta. W sytuacji, gdy w opinii Rzecznika brakowało dokumentów mających istotny wpływ na sprawę wysyłana była korespondencja z prośbą o uzupełnienie. W sytuacji, gdy klient nie przeprowadził dotychczas procedury reklamacyjnej wysyłana była prośba o dopełnienie formalności wraz z jednoczesną informacją odnośnie dalszych możliwości postępowania.

Na dalszym etapie z 3144 wniosków, które zostały skierowane do analizy, podjęto interwencję w 2990 sprawach, co stanowi 95,1%. 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 ocenie, od której zależały dalsze kroki postępowania. W przypadku uznania potrzeby dalszej interwencji, podejmowano dalsze działania wobec podmiotu rynku finansowego. Zakres i częstotliwość wymiany stanowisk i argumentów oraz, co za tym idzie, czas załatwienia wniosku, różnił się, więc w konkretnych przypadkach. Na koniec okresu sprawozdawczego zostało zakończonych 1302 sprawy, przy czym w 334 przypadkach interwencja zakończyła się pozytywnie, a w 33 częściowo pozytywnie.

Z ogólnej liczby – 4230 wniosków o podjęcie interwencji, większość 3484 dotyczyła działalności banków prowadzonych w formie spółek akcyjnych oraz banków spółdzielczych, 273 instytucji pożyczkowych oraz 125 spółdzielczych kas oszczędnościowo – kredytowych.

Podsumowując ten rodzaj pomocy świadczonej przez Rzecznika, poniżej podano podano liczbę zarejestrowanych wniosków o interwencję według rodzaju podmiotu.

Tabl.3. Wpływ wniosków o interwencję według podmiotów

Rodzaj podmiotu	liczba wniosków 2016	liczba wniosków u 2017
ogółem:	16 997	18 803
bank	3216	3631
biuro usług płatniczych	0	0
firma inwestycyjna	44	29
instytucja pożyczkowa	210	279
krajowa instytucja płatnicza lub krajowa instytucja pieniądza elektronicznego	8	24
krajowy zakład ubezpieczeń + oddział zagranicznego zakładu ubezpieczeń w Polsce	12 632	13 847
powszechne towarzystwo emerytalne	22	21
spółdzielcza kasa oszczędnościowo – kredytowa	121	131
towarzystwo funduszy inwestycyjnych	55	51
zagraniczny zakład ubezpieczeń	179	276
zarządzający asi	0	0
pozostałe	510	514

3.2 Porady w ramach eksperckich dyżurów telefonicznych

Ważną formą działalności Rzecznika, jako ośrodka informacji i edukacji są eksperckie dyżury telefoniczne. 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. Konsumenci mogą uzyskać informacje o obowiązującym stanie prawnym, stanowisku Rzecznika, 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 finansowego i pozwalają na wczesne dostrzeżenie nieprawidłowości w działalności podmiotów rynku finansowego,. W 2017 r liczba eksperckich porad telefonicznych wyniosła 22070 i wzrosła w stosunku do 2016 r. o 17,7% (2016 r.-18756)

3.2.1 Porady w sprawach dotyczących rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W 2017 r. w zakresie ubezpieczeń gospodarczych udzielono 13216 porad telefonicznych. Porad z zakresu ubezpieczeń na życie (dział I) odnotowano łącznie 1926 (14,6%). Natomiast porad odnoszących się do problematyki pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych (dział II) w przedstawianym okresie sprawozdawczym odnotowano łącznie 10985 (83,1%) (Tabela nr 25).

Tematyka porad

Najlichniesza grupa rozmów dotyczyła problematyki ubezpieczeń komunikacyjnych – 7324 (55,4%) (Tabela nr 26). W tej grupie porad dominowały rozmowy dotyczące zagadnień związanych z obowiązkowym ubezpieczeniem OC p.p.m. (6368 udzielonych porad – 48,2%). W zakresie ubezpieczenia OC p.p.m. rozmówcy najczęściej zgłaszali uwagi i zapytania o sposób likwidacji następstw zdarzenia metodą szkody całkowitej. Wskazywali, że często ubezpieczyciele w sposób nieuprawniony kwalifikują szkodę jako całkowitą poprzez zaniżanie wartości pojazdu w stanie sprzed szkody, a zawyżanie wartości wraku/pozostałości, nie udzielając jednocześnie pomocy w ich zbyciu za ustaloną cenę. 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 użytych do naprawy, problematyki wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, kwestii związanych z podatkiem VAT, obniżania przez ZU stawek za robocizogodzinę, 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 wyniku jej ponownej rekalkulacji. Rozmówcy wskazywali również na problemy z uzyskaniem od ZU zwrotu niewykorzystanej części 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 – 864 (6,5%). Najczęściej podnoszone w rozmowach zarzuty dotyczyły sporu co do wysokości przyznanego odszkodowania, interpretacji przepisów ubezpieczeniowych oraz zapisów o.w.u. skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania. Porady z tego zakresu odnosiły się także do problemów związanych z likwidacją szkód, które często wynikały z mało starannego i profesjonalnego określenia wartości pojazdu przy zawieraniu umowy ubezpieczenia i przy likwidacji szkody, a także kwestii autentyczności dokumentów pochodzenia pojazdu i kluczyków danego pojazdu oraz jego wartości przy zawieraniu umowy.

Pozostałe rozmowy w grupie ubezpieczeń komunikacyjnych dotyczyły ubezpieczeń assistance – 44 porady (0,3%), ubezpieczeń NNW kierowcy i pasażerów – 26 rozmów (0,2%) oraz ubezpieczeń Zielonej Karty – 22 porady (0,2%).

W przedstawianym okresie sprawozdawczym drugie miejsce zajmowały porady z zakresu ubezpieczeń na życie (dział I) – łącznie 1926 porad (14,6%). Najlichniesza grupa rozmów z tego zakresu dotyczyła ubezpieczeń na życie – 1010 rozmów (7,6%), ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych będących uzupełnieniem ubezpieczeń na życie – 509 porad (3,8%). Kolejne miejsce zajmowały porady dotyczące ubezpieczeń na życie związanych z u.f.k. – 395 rozmów (2,9%). Po 3 rozmowy (0,1%) odnotowano na ubezpieczenia posagowe/zaopatrzenia dzieci i ubezpieczenia rentowe. 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 (1316 – 9,9%) zajmowała tematyka ubezpieczeń OC (poza OC p.p.m., OC rolników i OC w turystyce). W tej grupie porad odnotowano 454 (3,4%) rozmów odnoszących się do problematyki OC z tytułu prowadzonej działalności, OC zarządcy drogi – 311 (2,4%), OC w życiu prywatnym – 167 (1,3%), OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości – 156 (1,2%), OC z tytułu wykonywanego zawodu – 85 (0,6%), OC lekarzy/szpitali – 72 (0,5%), OC pozostałe – 42 (0,3%) OC przewoźnika – 29 (0,2%). 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 ubezpieczyciela 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 1176 (9,0%). W tej grupie dominowały porady dotyczące ubezpieczenia mieszkania/domu – 638 (4,8%) oraz ubezpieczenia mienia ruchomego – 518 (3,9%). Pozostałe rozmowy dotyczyły ubezpieczenia mienia w transporcie – 8 (0,1%), ubezpieczenia maszyn – 6 (0,1%) i ubezpieczenia assistance – 6 (0,1%). Część porad odnosiła się do nieprawidłowości w działalności ZU w związku z likwidacją szkód kradzieżowych, szkód spowodowanych silnym wiatrem oraz intensywnymi opadami deszczu, a także szkód powstałych w okresie zimowym. W rozmowach z tego zakresu poruszane były kwestie zbyt rygorystycznych ograniczeń odpowiedzialności ZU wynikających z treści o.w.u. skutkujących całkowitą odmową wypłaty odszkodowania, wypłatą odszkodowania nieadekwatnego do rozmiaru poniesionej szkody, interpretacji przepisów ubezpieczeniowych, próśby o ukierunkowanie w działaniu, a także opieszałego prowadzenia postępowania likwidacyjnego.

Kolejne miejsce zajmowały porady dotyczące ubezpieczeń NNW udzielono łącznie 409 (3,1%). W tej grupie odnotowano 86 (0,7%) rozmów dotyczących problematyki ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej. W rozmowach z tego zakresu poruszane były kwestie związane m.in. z odmową wypłaty świadczenia z uwagi na ograniczony zakres ochrony wynikający z zawartej umowy, interpretacją przepisów ubezpieczeniowych, a także przyznaniem zaniżonego świadczenia z uwagi na niską sumę ubezpieczenia lub dotyczyły próśby o ukierunkowanie w działaniu.

W omawianym okresie sprawozdawczym odnotowano 217 porad (1,6%) odnoszących się do problematyki ubezpieczeń rolnych. Najliczniejsza grupa rozmów odnosiła się do obowiązkowego ubezpieczenia OC rolników z tytułu posiadania gospodarstwa rolnego – 106 (0,8%) porad. Kolejne miejsca w grupie ubezpieczeń rolnych zajmowały rozmowy dotyczące umów obowiązkowego ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych – 60 (0,4%), ubezpieczenia upraw – 34 (0,2%), dobrowolnego ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych – 10 wniosków (0,1%), ubezpieczenia maszyn rolniczych – 4 (0,1%) oraz ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych – 3 (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.

W 2017 r. przeprowadzono 173 (1,3%) rozmowy odnoszące się do problematyki ubezpieczeń turystycznych. Najwięcej porad z tego zakresu dotyczyło ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą – 63 (0,5%), ubezpieczenia turystycznego z opcją NNW – 36 (0,2%), ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży – 36 (0,2%), ubezpieczenia bagażu i sprzętu turystycznego – 31 (0,2%), ubezpieczenia kosztów transportu do kraju 4 (0,1%) oraz ubezpieczenia OC – 3 (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.

Pozostałe grupy porad nie przekroczyły 1,0% ogółu rozmów przeprowadzonych w 2017 r. podczas eksperckich dyżurów telefonicznych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych (szczegółowe dane zawiera Tabela nr 26).

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 – 2634 rozmowy (19,9%);
- 2) ·oddalenia roszczenia zgłaszanego z tytułu umowy ubezpieczenia – 2523 rozmowy (19,1%);
- 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 – 2032 rozmowy (15,4%);
- 4) ·interpretacji przepisów ubezpieczeniowych – 1207 rozmów (9,1%);
- 5) ·procedur ubezpieczeniowych – 862 rozmowy (6,5%);
- 6) ·sposobu naliczania, wysokości, zwrotu, wezwania do zapłaty składki – 788 rozmów (6,0%);
- 7) ·opieszłości w prowadzonym postępowaniu odszkodowawczym – 767 rozmów (5,8%).

Szczegółowe dane dotyczące zarzutów przedstawianych w rozmowach przeprowadzonych podczas eksperckich dyżurów telefonicznych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych w 2017 r. zawiera Tabela nr 27.

Porady w sprawach dotyczących rynku emerytalnego

W ramach telefonicznego poradnictwa z zakresu rynku emerytalnego, w roku 2017 udzielono 106 porad. Należy podkreślić, iż wciąż dominują kwestie informacyjne, związane z sytuacją życiową członków otwartych funduszy emerytalnych lub oszczędzających w ramach IKE, IKZE lub PPE, natomiast niemal nie występują rozmowy sygnalizujące nieprawidłowości.

W 2017 r. 305 rozmów pozostawało poza zakresem kompetencyjnym Rzecznika

3.2.2 Porady w sprawach dotyczących rynku bankowo – kapitałowego

W 2017 r. przeprowadzono 8748 rozmów telefonicznych. Zgłaszana problematyka dotyczyła głównie podmiotów rynku finansowego, tj. banki, instytucje pożyczkowe, spółdzielcze kasy oszczędnościowo - kredytowe, biura maklerskie, towarzystwa funduszy inwestycyjnych, firmy leasingowe, firmy inwestycyjne związane z obrotem instrumentami finansowymi na „rynku forex”.

3.3. Wystąpienia o porady napływające drogą elektroniczną

W okresie sprawozdawczym Rzecznik Finansowy wypełniał swe funkcje informacyjno-edukacyjne również poprzez udzielanie porad oraz informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej. Liczba ich wyniosła 5357. Poza wyjaśnieniem udzielonym na tle przedstawionego zagadnienia, praktykowano również wskazywanie ewentualnych możliwości dalszego postępowania z podaniem podstaw prawnych, poglądów doktryny oraz linii orzecznictwa sądowego w analogicznych sprawach, mogących pomóc internaucie w ostatecznym rozwiązaniu jego problemu. W przypadku pytań, dla których było to niezbędne, przedstawione wyjaśnienia zawierały również odesłania do dodatkowych opracowań oraz wzorów pism zamieszczonych na stronie internetowej Rzecznika Finansowego. Nierzadko zgłaszany problem miał tak skomplikowany stan faktyczny i prawny, że ekspert nie był w stanie udzielić jednoznacznej odpowiedzi. W takich przypadkach zgłaszający problem proszony był o dostarczenie do Rzecznika Finansowego dokładnego opisu sprawy w postaci wniosku o podjęcie interwencji wraz z niezbędną dokumentacją.

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

3.3.1 Informacje w sprawach rynku ubezpieczeniowo-emerytalnego

W okresie sprawozdawczym udzielono odpowiedzi na 4177 zapytań mailowych. Zdecydowana większość, bo aż 4052 (ok 97%) pytań dotyczyła spraw z zakresu ubezpieczeń gospodarczych, 41 (1,0%) wystąpień odnosiło się do zabezpieczenia emerytalnego oraz 84 (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. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące:

- terminów na likwidację szkody oraz na udzielenie odpowiedzi na reklamację;
- zakresu roszczeń odszkodowawczych ze szkód majątkowych i osobowych;
- sposobu postępowania w przypadku likwidacji szkody przez ubezpieczyciela;
- tzw. szkody całkowitej, amortyzacji części, części alternatywnych, zasadności zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego, utraconej wartości handlowej, vat itp.
- wysokości składek wyliczanych przez zakłady ubezpieczeń przy zawieraniu nowej umowy ubezpieczenia

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

Drugą co do liczby pytań grupę stanowią pytania dotyczące działu ubezpieczeń na życie. Przede wszystkim są to pytania dotyczące umów ubezpieczenia na życie oraz umów ubezpieczenia na życie związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

Kolejną liczbowo kategorię pytań stanowią te dotyczące umów ubezpieczenia przedmiotów w transporcie oraz pozostałych szkód rzeczowych. Są to m.in. pytania dotyczące ubezpieczeń sprzętu elektronicznego (komputerów, tabletów, smartfonów) oferowanych przede wszystkim w sieciach handlowych przy zakupie tego typu urządzenia oraz przez operatorów telefonii komórkowej (w szczególności tzw. ubezpieczenia wyświetlacza) oraz ubezpieczenie mieszkania. Nieco mniej pytań dotyczy umów ubezpieczenia OC innych niż obowiązkowe ubezpieczenie OC p.p.m. W tej grupie należy wyróżnić częste pytania w zakresie odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorcy i zarządcy drogi oraz spółdzielni czy wspólnoty mieszkaniowej. Wśród pytań dotyczących umów ubezpieczenia NNW oprócz podstawowych umów, w których ochroną objęte jest życie i zdrowie człowieka a powstanie prawa do świadczenia ubezpieczeniowego uzależnione jest od doznania przez osobę ubezpieczoną nieszczęśliwego wypadku wyraźnie wyodrębniają się też pytania z zakresu grupowych umów ubezpieczenia NNW dzieci i młodzieży szkolnej i akademickiej.

3.3.2 Informacje w sprawach dotyczących rynku bankowo- kapitałowego

Największą grupę zapytań przekazywanych w formie elektronicznej przesłali klienci: banków, instytucji pożyczkowych, stowarzyszeń, pośredników i firm windykacyjnych itd., spółdzielczych kas oszczędnościowo rozliczeniowych, towarzystw funduszy inwestycyjnych.

W okresie sprawozdawczym, tj. w okresie od 1 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. za pośrednictwem poczty elektronicznej wpłynęło do Rzecznika 1180 zapytań, na które została udzielona odpowiedź.

Taka forma kontaktu daje zainteresowanym osobom możliwości uzyskania szybkiej informacji lub porady, zarówno o charakterze ogólnym, jak i szczegółowym, w zakresie wątpliwości interpretacyjnych powstających na tle stosowania prawa z zakresu rynku

bankowo - kapitałowego oraz problematyki rynku. Rzecznik udzielając internautom odpowiedzi na zadane pytania wskazuje na ewentualne sposoby rozwiązania problemu, podaje argumentację prawną oraz wskazuje możliwości dalszego postępowania ze wskazaniem podstaw prawnych oraz linii orzecznictwa sądowego w analogicznych sprawach, przy czym 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 przypadku zapytań związanych z analizą umowy kredytowej pod kątem występowania w niej klauzul niedozwolonych, Rzecznik wskazuje także linki do opracowań Rzecznika zamieszczonych na stronie internetowej.

W mniejszej liczbie zapytania kierowali klienci firm inwestycyjnych związanych z obrotem instrumentami finansowymi na „rynku forex”, KIP, biur maklerskich, firm leasingowych, faktoringu, innych podmiotów, niewskazanych przez internautów.

Najczęstszymi problemami, z którymi Rzecznik spotkał się w zapytaniach przekazywanych w formie elektronicznej były kwestie związane z kredytami hipotecznymi. Najwięcej wątpliwości budziły jak w poprzednim roku kredyty walutowe i zagadnienia dotyczące:

- analizy umowy pod względem występowania niedozwolonych postanowień;
- ubezpieczenia niskiego wkładu;
- innych ubezpieczeń stosowanych przy umowie kredytu;
- sposobów i terminów ustalania kursu wymiany walut;
- wcześniejszej spłaty kredytu;
- restrukturyzacji zadłużenia;
- wypowiedzenia umowy, działań windykacyjnych.

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

- działań windykacyjnych, egzekucji komorniczej, sprzedaży wierzytelności;
- wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego;
- kosztu kredytu;
- ubezpieczenia;
- niezgodności zadłużenia pozostałego do spłaty;
- dziedziczenia długów spadkowych, odmowy udzielania spadkobiercom informacji o zadłużeniu spadkodawcy;
- nieprawidłowego przekazanie danych do BIK S.A.;
- innych kwestii.

Problemami wskazywanymi przez konsumentów w zapytaniach przekazywanych Rzecznikowi w formie elektronicznej były także kwestie związane z rachunkami bankowymi. Najwięcej wątpliwości budziły zagadnienia dotyczące:

- błędnych przelewów;
- zajęć komorniczych rachunku;
- opłat za prowadzenie rachunku;
- odmowy udzielania spadkobiercom informacji o saldzie rachunku spadkodawcy;
- blokady środków na rachunku;
- inne.

Wśród zapytań, jakie wpływały do Rzecznika dominowały również sprawy związane z ubezpieczeniem na życie z ubezpieczeniowymi funduszami inwestycyjnymi, funduszami inwestycyjnymi oraz inwestycjami na rynku forex. Problematyka dotyczyła głównie missellingu, a także strat ponoszonych przez Konsumentów w wyniku inwestycji środków. Pojedyncze zapytania dotyczyły kwestii i zagadnień związanych z wymagalnością wkładów członkowskich przez spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe, kartami płatniczymi, kredytowymi, książeczkami oszczędnościowymi, leasingiem operacyjnym i finansowym, innymi kwestiami.

Podsumowując rozdział omawiający indywidualne formy pomocy świadczone na rzecz klientów rynku finansowego przez Rzecznika i jego Biuro należy stwierdzić, że liczba podjętych interwencji wzrosła o blisko 12 %. Liczba zakończonych zmniejszyła się, ale też wzrósł stopień skomplikowania, co wydłuża prowadzone postępowanie wyjaśniające. Spośród wniosków zakończonych po odrzuceniu spraw w których nie stwierdzono naruszenia interesów klientów, odsetek spraw zakończonych pozytywnie utrzymał się na poziomie ubiegłorocznym tj. 19 %. Rośnie liczba porad telefonicznych i mailowych.

Tabl. 4. Prowadzona przez Rzecznika Finansowego pomoc w indywidualnych sprawach

Wyszczególnienie	2016	2017	
	liczba	liczba	2016=100
wnioski o interwencję			
Liczba zarejestrowanych wniosków	16 997	18 803	110,6
Liczba podjętych interwencji	13 676	15 296	111,8
Liczba wniosków zakończonych z tego:	13 354	11 493	86,1
zakończone pozytywnie	2716	2149	79,1
zakończone negatywnie	10 203	9194	90,1
po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	435	150	34,5
porady mailowe			
Liczba porad mailowych	4658	5357	115,0
porady telefoniczne			
Liczba porad telefonicznych	18 756	22 070	117,7

3.4. Prowadzenie postępowań w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientami podmiotów rynku finansowego, a tymi podmiotami

W 2017 r. nadal trwały prace związane z optymalizacją prowadzenia postępowań w Wydziale Pozasądowego Rozwiązywania Sporów. Szczególne znaczenie miał dobór kadry spełniającej wymogi ustawowe umożliwiające upoważnienie takich osób do prowadzenia postępowań polubownych. W 2017 stanowiło to wciąż istotny problem ze względu na trudną do przewidzenia liczbę spraw, czy też ich rodzaj tj. związanych z problematyką bankową lub ubezpieczeniową. W zależności od tego w jakiej proporcji pod kątem rodzaju spraw wpływały wnioski odpowiednio budowany był zespół osób prowadzących postępowania. W 2016 r. zdecydowanie dominowały sprawy ubezpieczeniowe (79% do 21% z obszaru rynku bankowo - kapitałowego), natomiast w 2017 proporcje te uległy zmianie i zwiększył się udział spraw z rynku bankowego - kapitałowego (40%), co przy znacznym wzroście liczby wniosków w stosunku do 2016 r. spowodowało konieczność wzmocnienia zespołu o osoby posiadające doświadczenie z tego obszaru rynku. Pozyskanie kadry spełniającej wymogi ustawowe dotyczące wymogów wykształcenia i doświadczenia, przy uwzględnieniu ekonomiki działań Biura Rzecznika Finansowego jest jednak problematyczne. Dodatkowo istotnego wzmocnienia wymagał obszar obsługi administracyjnej prowadzonych spraw. W 2017 zarejestrowano ok 24 000 pism korespondencji wychodzącej z Biura Rzecznika w ramach prowadzonych postępowań. Ilość ta nie obejmuje korespondencji przychodzącej, czy też mailowej, która dominuje w przypadku postępowań polubownych (szacunkowo, średnio w każdej z zakończonych w 2017 r. spraw, w której klient wyraził zgodę na korespondencję mailową wymieniono od kilku do kilkunastu maili). Dostosowanie Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów (dalej: Wydział WRS) odpowiadającego za prowadzenie postępowań polubownych w Biurze Rzecznika Finansowego do obsługi wzrostowej tendencji wpływających do Wydziału spraw spowodowało wzrost zatrudnienia na grudzień 2017 r. do poziomu 28 osób (w porównaniu do 17 osób na koniec grudnia 2017 r.) W skład zespołu Wydziału WRS wchodzi osoby upoważnione do prowadzenia postępowań polubownych, referenci prawni oraz zespół wspierający administracyjnie pracę całego Wydziału. Osoby prowadzące postępowania posiadają odpowiednią wiedzę prawniczą, wieloletnie doświadczenie w sektorze usług finansowych oraz kwalifikacje w zakresie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów.

Informacje dotyczące wpływających wniosków o pozasądowego rozwiązanie sporu

W niniejszej części sprawozdania za rok 2017 znajdują się statystyki przedstawiające dane ilościowe dotyczące wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu. Opracowanie

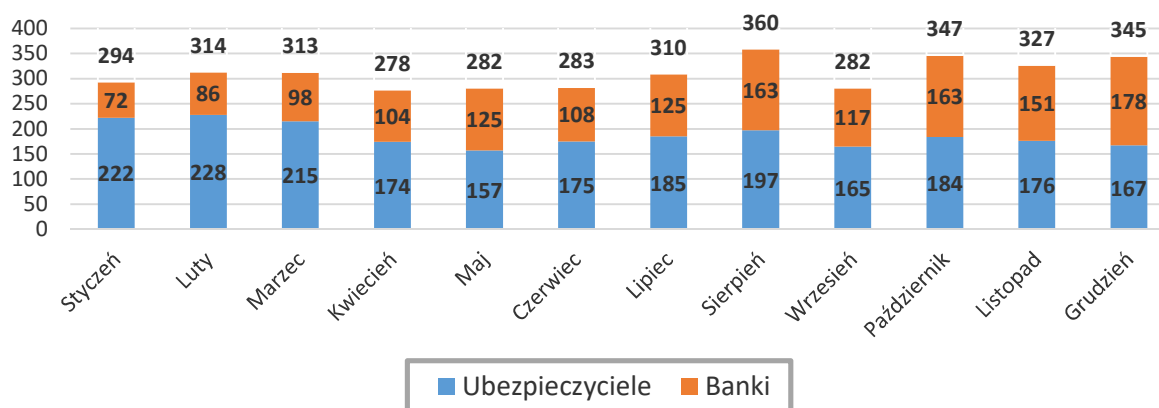
przedstawia też podział ze względu na podmioty biorące udział w postępowaniu, przedmiot sporu postępowania, średni czas trwania postępowania jak również dynamikę wpływu wniosków do Rzecznika w poszczególnych miesiącach z wyszczególnieniem najbardziej problematycznych produktów, których dotyczyły spory.

W roku 2017 do Rzecznika Finansowego wpłynęło łącznie 3741 wniosków o rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego, co stanowi wzrost w porównaniu do 2016 r o 56% (1347 wniosków wpłynęło więcej w 2017 r. w porównaniu do 2016 r.).

Rzecznik wszczął 2564 pozasądowych postępowań mających na celu rozwiązanie sporu klienta rynku finansowego z podmiotem rynku finansowego przy ogólnej liczbie 3741 wniosków o pozasądowe rozwiązanie sporu w roku 2017. Stanowi to 69% ogólnej liczby wniosków i wskaźnik ten został utrzymany na podobnym poziomie w stosunku do roku poprzedniego (70% w 2016 r.). W pozostałych 31% spraw zawierają się wnioski pozostawione bez rozpoznania lub w których odmówiono wszczęcia postępowania oraz sprawy przekazane do innego właściwego wydziału, jak również wnioski, które znajdowały się na etapie wstępnej analizy pod kątem formalnym i nie podjęto jeszcze decyzji o wszczęciu postępowania albo zakończeniu sprawy.

W całym 2017 r. utrzymywała się stosunkowo stała liczba wniosków o postępowanie polubowne wpływających w każdym miesiącu do Biura Rzecznika, średnio na poziomie 311 wniosków miesięcznie.

Dynamika wpływu wniosków w 2017 roku



Dane wskazują jednak na zmianę struktury wniosków pod kątem tego, czy dotyczą sporów z obszaru rynku ubezpieczeń, czy też bankowo-kapitałowego. Mniej więcej od II kw. 2017 istotnie zauważalny zaczął być wzrost udziału spraw rynku bankowo - kapitałowego w ogólnej liczbie wniosków. Porównując I kwartał z IV kwartałem udział ten wzrósł z 27% w I kw. do 48% w IV kwartale. W tym samym czasie można zauważyć spadek udziału spraw z rynku ubezpieczeniowego o 20% (porównując I i IV kw. 2017 r.). W ocenie Rzecznika Finansowego powodem takiego stanu rzeczy jest wprowadzenie w styczniu 2017 zmian legislacyjnych m.in. przewidujących przerwanie biegu przedawnienia.

Doświadczenia Rzecznika związane z prowadzeniem postępowań polubownych w 2016 r. wskazały na znaczne usprawnienie w prowadzeniu postępowań, w których wymiana korespondencji pomiędzy stronami następowała przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, głównie w formie wiadomości e-mail oraz telefonicznie. Ugruntowanie tego kanału komunikacji w ramach postępowania polubownego zostało istotnie wzmocnione zmianami legislacyjnymi, w szczególności w § 4 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym. Dane z 2017 r. wskazują, iż w 61% wniosków klienci wyrazili zgodę na komunikację, w tym wysyłkę pism w formie elektronicznej w ramach postępowania.

W postępowaniu klient podmiotu rynku finansowego może występować samodzielnie lub być reprezentowanym przez pełnomocnika. W związku ze zmianami legislacyjnymi w 2017 r. w szczególności istotnym dla klienta jak i podmiotu rynku finansowego skutkiem materialnoprawnym wniesienia wniosku w postaci wszczęcia postępowania i przerwania biegu przedawnienia bardzo ważne było właściwe umocowanie pełnomocników. Z tego względu, Rzecznik Finansowy kładł duży nacisk na ten aspekt postępowania, a także uświadamiał klientów co do konsekwencji w sferze ich praw i obowiązków, które wynikały z udzielonych pełnomocnictw. Pełnomocnicy wystąpili w 33% spraw, przy czym z udziałem pełnomocników profesjonalnych wniesiono 26% (przy 37% w 2016 r.) wniosków a przez pełnomocników nieprofesjonalnych – odpowiednio 7%. Pozostałe 67% wszczętych postępowań było prowadzone bezpośrednio przez klientów.

Sprawy zakończone

Poniżej przedstawiono dane dotyczące liczby spraw zakończonych w 2017 r., a także sposobów, w jaki poszczególne postępowania zostały zakończone. Na wstępie należy wyjaśnić, że sprawy mogą być kończone w różny sposób, który wynika wprost z aktów prawnych regulujących postępowanie polubowne:

1. Odmowa rozpatrzenia sporu (art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym)¹,
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).

¹ Przesłanki odmowy wszczęcia postępowania w ustawie obowiązującej do dnia 10 stycznia 2017 r. miały charakter fakultatywny tzn. że pomimo ich zaistnienia Rzecznik mógł wszcząć postępowanie. W stanie prawnym po 10 stycznia 2017 r. przesłanki te są obligatoryjne i Rzecznik zawsze odmawia prowadzenia takiego postępowania.

Należy także wskazać, iż w każdym przypadku merytorycznego zakończenia postępowania (tj. w postaci osiągnięcia przez strony porozumienia albo w przypadku braku takiego porozumienia – odpowiednio ww. pkt. 3 i 4) Rzecznik Finansowy sporządza protokół, w którym zawiera informację o czasie i miejscu przeprowadzenia danego postępowania, dane stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie jego zakończenia. Odpis protokołu doręcza się stronom w ciągu 7 dni od dnia jego sporządzenia. Protokół stanowi dokument urzędowy.

Przechodząc do danych statystycznych należy wskazać, iż w sposób wskazany wyżej w roku 2017 zakończono 2007 spraw. Z czego 1512 stanowiły sprawy wszczęte w 2016 r. a 495 to sprawy wszczęte w 2017 r. 21% wszystkich zakończonych w 2017 r. postępowań kończyło się porozumieniem (424 ugody w stosunku do 124 w 2016) pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego. Odsetek ten jest niższy w porównaniu do 2016 r. (41%) co wynika z ponad pięciokrotnego wzrostu ogólnej liczby zakończonych postępowań. Należy także zwrócić uwagę na dwu i pół krotny wzrost liczby spraw zakończonych porozumieniem w stosunku do 2016 r. Odmową rozpatrzenia sporu zakończyło się 11% spraw (przy 23% w 2016 r.). Pozostawieniem wniosku bez rozpoznania zakończyło się 18% spraw (w porównaniu do 10% w 2016 r.), z kolei zmniejszyła się liczba spraw zakończonych w trybie § 15 Rozporządzenia (dawniej umorzenie) z 7 do 4%. Opinią zostało zakończonych 46% prowadzonych postępowań (tj. 931 opinii).

Ogólnie w sposób merytoryczny tj. ugodą lub opinią w 2017 r. zostało zakończonych 66% spraw tj. 1355 z czego 31% zostało zakończonych polubownie. Należy zwrócić uwagę, iż na tę statystykę istotne znaczenie ma fakt, iż w odróżnieniu od większości podmiotów ADR (z wyjątkiem niepublicznego Arbitra Bankowego) postępowanie polubowne przy Rzeczniku jest obowiązkowe dla podmiotu rynku finansowego. Rzecznik Finansowy jest zobligowany do prowadzenia postępowania nawet w tych sprawach, w których podmiot rynku finansowego wyraźnie nie zgadza się na prowadzenie takiego postępowania i nie wyraża woli polubownego rozwiązania sporu. Powyższe przekłada się negatywnie na statystyki dotyczące postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym w porównaniu do innych podmiotów ADR-owych, gdyż prowadzą one postępowania wyłącznie w sprawach, gdy obie strony wyrażą na to zgodę.

Po raz pierwszy Rzecznik Finansowy przygotował zestawienie dotyczące wartości roszczeń zgłaszanych przez klientów we wnioskach o postępowanie polubowne, a także wartość kwot uzyskanych w wyniku porozumień (ugód) w ramach postępowania polubownego. Należy podkreślić, iż dane dotyczą wyłącznie spraw, w których zawarto porozumienie (ugodę) czyli 21% spraw zakończonych w 2017 r. Rzecznik Finansowy zauważa, iż nawet w tych przypadkach wyrażenie żądania w formie określonej kwoty pieniężnej było możliwe tylko w 89% przypadków (379 ugód), natomiast w 94% przypadków (398 ugód) możliwa była do ustalenia kwota porozumienia/ugody. Niektóre roszczenia dotyczyły uznania odpowiedzialności, tym samym nie były wyrażane kwotowo. Część roszczeń określana była procentowo np. obniżenie opłaty likwidacyjnej do określonej we wniosku wartości procentowej. W niektórych typach spraw kwoty, rozumiane jako wartość przedmiotu sporu, były całkowicie uboczne w

stosunku do istoty żądania np. odstąpienia od dochodzenia roszczeń regresowych, co do zasady (gdzie w drodze porozumienia ustalano kwotę takich roszczeń), czy też uznania danego wypadku za zdarzenie ubezpieczeniowe zgodnie z OWU, jak również np. podwyższenie wartości trwałego uszczerbku wyrażonego w procentach (także jako pewien przedział procentowy) a nie kwotowo. Występowały także roszczenia o uznanie umowy bądź niektórych jej postanowień za nieważne. W tych przypadkach ewentualne porozumienia sprowadzały się do wypłat stosownych rekompensat lub innych świadczeń bez przesądzania w zakresie ważności umów lub postanowień. Powyższe wskazuje na dużą różnorodność formułowania żądań, jak również potencjalnych porozumień uzgadnianych przez strony.

Średnia wartość uzyskiwana w ramach osiągniętego przez strony porozumienia wynosiła 51% średniej wartości roszczenia. Należy jednak zaznaczyć, iż rozpiętość kwot uzyskiwanych w ramach postępowania w stosunku do pierwotnych roszczeń była znaczna, a mianowicie od 100% wartości roszczenia (a w niektórych przypadkach wychodzącą ponad wartość zgłoszonych roszczeń), po 5-10% wartości zgłoszonego roszczenia.

Tabl. 5. Postępowania polubowne prowadzone przy Rzeczniku Finansowym

Wyszczególnienie	2016r.	2017r.	
	liczba	liczba	2016=100
1. wnioski o przeprowadzenie postępowania polubownego	2394	3741	156,3
1.1 w sprawach ubezpieczeniowych	1930	2251	116,6
1.2 w sprawach bankowo-kapitałowych	464	1490	321,1
1.2.1 w sprawach kredytów walutowych	136	1123	825,7
2. sprawy zakończone porozumieniem/ugodą	124	424	341,9
3. sprawy zakończone opinią/bez porozumienia ugody	b.d.	931	-

Tabl.6. Roszczenia zgłoszone, a wysokość kwot uzyskanych w wyniku prowadzonych postępowań polubownych przy Rzeczniku Finansowym w 2017 r.

Wyszczególnienie	Kwota w zł	Średnia wartość w zł
Wartość zgłoszonych roszczeń	6 493 883	17 317
Wartość porozumień/ugód	3 513 741	8 850

Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

W 2017 r. zwiększyła się liczba wniosków dotyczących podmiotów rynku ubezpieczeniowego jak i bankowo-kapitałowego. Zmianie uległa struktura podmiotów rynku finansowego, w sprawie, których klienci wnosili wnioski o polubowne rozwiązanie sporu. Miał miejsce zauważalny wzrost (o 221%) liczby spraw dotyczących podmiotów rynku bankowo-kapitałowego.

W 2017 r. nadal największą grupę podmiotów stanowiły zakłady ubezpieczeniowe 60% niemniej liczba ta znacząco spadła w stosunku do 2016 (79%) kosztem podmiotów rynku bankowo-kapitałowego, w sprawie, których wpłynęło 40 % wniosków (21% w 2016 r.).

Największa liczba wniosków dotyczyła produktów ubezpieczeniowych: ubezpieczenia komunikacyjne, na życie, ubezpieczenia wypadku i choroby, a także ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

W przypadku produktów oferowanych przez podmioty rynku bankowo - kapitałowego dominowały produkty bankowe: kredyty hipoteczne, kredyty konsumenckie, ale także operacje walutowe, operacje bankomatowe, umowy o karty kredytowe lub płatnicze, prowadzenie rachunku bankowego czy leasing. Do tej kategorii, choć o marginalnym znaczeniu należały także spory dotyczące wyłudzeń lub utraty środków z konta bankowego, niekorzystnego rozporządzenia środkami klienta podmiotu rynku finansowego czy usunięcia lub nieprawidłowego raportowania do BIK, fundusze inwestycyjne, produkty forex.

Jak widać z powyższego wykresu w 2017 r. wnioski z sektora bankowo-kapitałowego zostały zdominowane przez kredyty hipoteczne denominowane lub indeksowane kursem walut obcych (75% spraw), co stanowi wzrost o 725% w stosunku do 2016 r. (wzrost z 136 wniosków w 2016 do 1123 w 2017 r.).

Istotne problemy produktowe

Z praktyki prowadzonych spraw można wyodrębnić powtarzające się problemy, których dotyczyły wnioski. W roku 2017 można było wyodrębnić trzy grupy produktów, których złożoność, mała ugodowa postawa stron albo masowość nie pozwalała na szybkie i skuteczne zakończenie postępowań:

1. Kredyty denominowane i indeksowane kursem waluty obcej – wnioski dotyczące sporów klientów z podmiotami rynku finansowego, których przedmiotem były kredyty waloryzowane kursem waluty obcej stanowiły największy odsetek spraw w 2017 r. Kredyty te stanowiły 75% wszystkich wniosków dotyczących sporów z Bankami w ubiegłym roku kalendarzowym (1123 wnioski). W ocenie Rzecznika jednym z głównych powodów takiego wzrostu był wprowadzony w 2017 r. skutek w postaci przerwania biegu przedawnienia roszczenia poprzez wszczęcie postępowania polubownego przy Rzeczniku. Uwzględniając natomiast, iż szczyt akcji kredytowej

przypadał na lata 2007-2009 należy przypuszczać, iż do końca 2019 r. wolumen tych spraw będzie nadal bardzo wysoki.

Zasadnicza trudność w prowadzeniu tych postępowań wynika z tego, iż strony opierają te spory wyłącznie o różnice w ocenie prawnej poszczególnych zagadnień (np. niedozwolonego charakteru postanowień regulujących indeksację, spreadów, ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, czy też nieważności całej umowy). Jak dotychczas brak jest ugruntowanego orzecznictwa, (co do większości poruszanych problemów), jak również zmian legislacyjnych kompleksowo rozwiązujących zagadnienia podnoszone w dyskusji publicznej (także dotyczących kwestii stabilności rynku finansowego). Uwzględniając powyższe opieranie sporu w postępowaniu polubownym wyłącznie o zagadnienia prawne powoduje, iż obie jego strony (klienci jak i podmioty rynku finansowego), co do zasady pozostają przy swoich stanowiskach.

Z obserwacji Rzecznika wynika jednak, iż spory te mogą mieć potencjał do rozwiązywania ich na drodze polubownej, ale pod warunkiem dostrzeżenia przez strony możliwości poszukiwania praktycznych rozwiązań. W ocenie Rzecznika spory stricte prawne mogą być skutecznie rozstrzygnięte wyłącznie w ramach postępowania sądowego. Rzecznika zwraca uwagę na specyfikę sporów dotyczących kredytów waloryzowanych kursem waluty obcej, która przejawia się tym, iż faktyczny zakres sporu obejmuje nie tylko sposób dotychczasowego wykonania umowy, ale także, (co chyba ważniejsze) ma uregulować zasady wykonania tych umów przez następne kilka, kilkanaście lat. Tym samym w interesie stron powinno być zgodne ustalenie kwestii spornych dotyczących już dokonanych rozliczeń, ale także ewentualne renegocjowanie postanowień umowy w sposób, który zabezpieczy interesy obu stron na dalszym etapie jej wykonywania. W ocenie Rzecznika, postępowanie polubowne, w przeciwieństwie do postępowania sądowego, daje takie możliwości, zwłaszcza przy uwzględnieniu zasad tego postępowania tj. bezstronności, niezależności oraz poufności.

2. Ubezpieczenia na życie oraz ubezpieczenia wypadku i choroby – obejmują szerokie spectrum produktów. Wnioski o pozasądowe rozwiązanie sporu wynikające z umów z tego zakresu stanowiły 44% (977) wszystkich wniosków w zakresie produktów rynku ubezpieczeniowego. Zakresem tym nie są objęte spory dotyczące ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, których liczba (ok. 300) utrzymała się na podobnym poziomie jak w roku 2016.

Odnośnie dostrzeżonych we wnioskach problemów widoczny w tej grupie jest brak zrozumienia po stronie klienta zakresu umowy ubezpieczenia w szczególności w odnośnie do stosowanych w ogólnych warunkach umowy wyłączeń. Z analizy spraw będących przedmiotem postępowań polubownych wynika, iż częściowo może być to spowodowane niewłaściwą sprzedażą produktów, ale także niewłaściwym wypełnieniem obowiązków informacyjnych po stronie towarzystw ubezpieczeniowych (a także ubezpieczających w przypadku ubezpieczeń grupowych), w szczególności poprzez niedoręczenie OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

W ubezpieczeniach choroby klienci we wnioskach podnoszą, ich zdaniem, za wąski zakres definicji zdarzeń objętych ubezpieczeniem. W klasycznych ubezpieczeniach na życie konsumenci podnoszą we wnioskach problemy z wypłatą świadczenia w przypadku trudności z ustaleniem przyczyny zgonu, podnoszone są również sytuacje,

gdy ubezpieczyciel próbuje w postępowaniu likwidacyjnym przerzucić ciężar dowodu na uposażonego w tym zakresie. W bancassurance z kolei często podnoszoną kwestią jest brak deklaracji ryzyka (ankiety medycznej) przed zawarciem umowy ubezpieczenia, co skutkuje następnie odmową wypłaty świadczenia, gdy śmierć ubezpieczonego nastąpiła w okolicznościach wyłączających odpowiedzialność ubezpieczyciela. W ubezpieczeniach wypadku zaś klienci we wnioskach kwestionują wysokość bądź sposób ustalenia uszczerbku na zdrowiu, w szczególności, gdy ubezpieczyciel odmawia zorganizowania komisji lekarskiej (tzw. ocznej), zdarzają się również spory dotyczące ustalenia istnienia przyczyny zewnętrznej, która była przyczyną wypadku.

3. Ubezpieczenia komunikacyjne – spory wynikające z umów ubezpieczenia obejmujących umowy obowiązkowe (OC ppm) jak i ubezpieczenia dobrowolne stanowiły trzecią pod względem liczby wniosków o polubowne rozwiązanie sporu, które wpłynęły do Rzecznika tj. 679 (30%). W szkodach z OC p.p.m. powtarzającym się problemem jest kwestia ustalania wysokości szkody w pojeździe i niejasne dla klienta kryteria jakimi kieruje się podmiot rynku finansowego przy ustalaniu wysokości szkody (np. w przypadku szkody częściowej zakład ustala wysokość szkody stosując w kosztorysie części alternatywne, natomiast w przypadku szkód w których pojazdy zostały wskutek kolizji uszkodzone poważniej stosuje się w kalkulacjach tylko części oryginalne, co powoduje zwiększa prawdopodobieństwo stwierdzenia szkody całkowitej- najczęściej niekorzystnej dla klienta). Ponadto kosztorysy jak i sam proces likwidacji szkód nie jest czytelny dla przeciętnego poszkodowanego, w przypadku, gdy klient ma wątpliwości do rozliczenia sporządzonego przez ubezpieczyciela, od strony podmiotu następuje usztywnienie stanowiska i komunikacja przy pomocy „języka prawnego” zamiast spokojnej rozmowy o alternatywnych sposobach zamknięcia procesu likwidacji szkody. Z wniosków o postępowanie polubowne można także zauważyć problemy w ustalaniu wartości pojazdu w przypadku szkody całkowitej. Często nie jest jasny sposób wykorzystywania i działania systemów eksperckich, które różnie określają wartość pojazdu (różnice pomiędzy systemami sięgają czasem wartości większej niż 1000 zł). Trzecim problemem jest kwestia refundacji kosztów związanych z najmem pojazdu zastępczych (spory toczą się o wysokość stawki dobowej najmu oraz długość najmu).

W szkodach AC problematyczna jest szybka utrata wartości pojazdu. Pojazd przyjęty do ubezpieczenia w danym miesiącu z określoną wartością np. 10 000 zł potrafi stracić na wartości w ciągu 1 - 2 miesięcy od przyjęcia do ubezpieczenia nawet 20 %. Znaczenie to ma np. przy kradzieży pojazdu bądź przy szkodzie, gdy szybciej można uznać, że szkoda ma charakter całkowity.

Na podstawie wybranej puli spraw zakończonych w 2017 r. określono średnią długość trwania postępowania na 240 dni (8 miesięcy). Liczba ta obejmuje uśrednione dane dotyczące zakończonych postępowań wszczynanych w 2016 oraz 2017 r. bez względu na powód zakończenia tego postępowania. Porównując to dodanych z 2016 r. należy wskazać na znaczne wydłużenie trwania postępowania. Powyższe jest spowodowane wciąż kształtującą się strukturą organizacyjną, istotną zmianą przepisów regulujących postępowanie, znacznym wzrostem spraw w stosunku to 2016 r. i w konsekwencji

znacznym obciążeniem osób prowadzących postępowanie. Należy także wskazać, iż problematyka spraw jest bardzo różnorodna i zazwyczaj skomplikowana. Na długość postępowania ma także wpływ aktywność stron (lub jej brak), w szczególności oczekiwanie na stanowiska w toku negocjacji.

W przypadku, gdy z treści wniosku skierowanego do Rzecznika Finansowego nie wynikało jednoznacznie czy klient wnosi o postępowanie interwencyjne czy też o postępowanie polubowne Rzecznik, na podstawie § 7 pkt 4 i 5 rozporządzenia kierował do klientów tzw. zapytania o tryb. W 2017 r. Rzecznik skierował 205 takich wystąpień, z czego w 44 przypadkach klienci wybrali tryb interwencyjny a 34 sprawy zostały pozostawione bez rozpoznania ze względu na brak odpowiedzi klienta. Tym samym w 62% przypadków klienci wybrali tryb postępowania polubownego. W 2016 r. ten odsetek wyniósł 40%, co oznacza, że klienci, pomimo nieprecyzyjnej treści wniosku, bardziej świadomie występowali o wszczęcie postępowania polubownego.

Rozdział 4

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

Rzecznik Finansowy ma możliwość przedstawienia istotnego dla sprawy poglądu w oparciu o art. 28 ustawy o Rzeczniku Finansowym w związku z art. 63 k.p.c., co stanowi w części spraw naturalną kontynuację postępowania interwencyjnego z tym, że na płaszczyźnie procesowej. Pogląd stanowi zredagowane w odpowiedniej procesowej formie stanowisko Rzecznika odnoszące się do stanu faktycznego w danej sprawie, a następnie zawierające ocenę merytoryczną (prawno-ubezpieczeniową) występującego na jego tle sporu. Należy podkreślić, iż Rzecznik, który nie uczestniczy w sprawie, może przedstawić sądowi istotny dla sprawy pogląd wyrażony w oświadczeniu, jednak wydanie takiej opinii jest uprawnieniem, a zatem ma charakter fakultatywny.

Tabl. 7. Wpływ wniosków o wydanie istotnego poglądu w sprawie:

	Liczba 2016 r.	Liczba 2017 r.	2016=100
Zarejestrowane wnioski	471	806	171,1

Rzecznik udziela wsparcia polegającego na przedstawieniu istotnego poglądu w sprawie na etapie sporu sądowego. Pogląd może zostać przedstawiony każdemu sądowi prowadzącemu sprawę, tj. rejonowemu, okręgowemu, apelacyjnemu, a nawet Sądowi Najwyższemu, w każdym stadium postępowania – w postępowaniu pierwszo instancyjnym, apelacyjnym, kasacyjnym. Przedstawienie poglądu jest uprawnieniem Rzecznika, a zatem ma charakter fakultatywny. Rzecznik rozpatrując wniosek o wydanie istotnego poglądu w sprawie każdorazowo dokonuje oceny zasadności przedstawienia takiego poglądu w oparciu o okoliczności faktyczne i prawne przedmiotowej sprawy. Istotny pogląd jest przedstawiony w sprawie, gdy w opinii Rzecznika jest to podyktowane koniecznością ochrony interesów lub praw klienta podmiotu rynku finansowego. Przedstawiony przez Rzecznika pogląd w sprawie wyraża ocenę stanu faktycznego sprawy oraz stanu prawnego istotnego dla rozstrzygnięcia danej sprawy, zatem może stanowić dla sądu liczący się materiał opiniodawczy o charakterze pomocniczym. W 2017 r Rzecznik otrzymał 803 wnioski o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu.. W odniesieniu do 490 wniosków (61 %) Rzecznik Finansowy przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę istotny pogląd wyrażony w oświadczeniu. Wobec faktu powtarzających się skarg pod adresem podmiotów rynku finansowego Rzecznik z urzędu przedstawił 3 poglądy istotne dla sprawy.

4.1 Wsparcie klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo- emerytalnego

W 2017 r. Rzecznik Finansowy otrzymał 306 wniosków o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu. W odniesieniu do 46 spraw (15,0%) wniosek wpłynął bezpośrednio od powodów, a w 179 przypadkach (58,5%) został przekazany za pośrednictwem pełnomocnika powoda. W 81 sprawach (26,5%) o przedstawienie poglądu zwrócił się do Rzecznika bezpośrednio sąd rozpatrujący daną sprawę.

Otrzymane wnioski o przedstawienie sądowi poglądu w 69 sprawach (22,6%) były kontynuacją prowadzonych postępowań interwencyjnych.

W 2017 r. otrzymane przez Rzecznika Finansowego wnioski o przedstawienie poglądu dotyczyły w 240 przypadkach (78,4%) ubezpieczeń na życie. Wśród nich najwięcej wniosków dotyczyło umów ubezpieczeń na życie z u.f.k. – 222 wniosków (72,5%). W załączniku.

W zakresie ubezpieczeń na życie otrzymane wnioski dotyczyły m.in. bardzo wysokich kosztów w związku z rezygnacją z umowy ubezpieczenia, tj. opłat likwidacyjnych, opłat od wykupu oraz nieważności zawartej umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. i związanej z tym nieuczciwej praktyki rynkowej, a także wyłączenia odpowiedzialności za wypadki ubezpieczeniowe, które zaszły na skutek okoliczności sprzed zawarcia umowy ubezpieczenia.

W omawianym okresie sprawozdawczym 66 spraw (21,6%) odnosiło się do pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych. Wśród nich najwięcej wniosków o pogląd dotyczyło obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. – 35 wniosków (11,5%). 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, roszczeń wnoszonych z tytułu likwidacji szkody kradzieżowej 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 rezygnację z umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. 221 wniosków (72,2%);
- sporu, co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia – 40 wniosków (13,1%).
- oddalenia w całości zgłoszonego roszczenia – 32 wnioski (10,5%).

W odniesieniu do 248 wniosków (81,0%) Rzecznik Finansowy działając na podstawie art. 63 k.p.c. Przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę istotny pogląd wyrażony w

oświadczeniu. W tej grupie spraw Rzecznik na wniosek pełnomocnika przedstawił 2 oświadczenia do SN zawierające pogląd istotny dla sprawy, w przedmiocie tego, czy bliskim osób poszkodowanych na skutek np. błędu medycznego przysługuje roszczenie o zadośćuczynienie za naruszenie dóbr osobistych, a w szczególności prawa do niezakłóconego życia rodzinnego oraz w kwestii roszczenia regresowego w przypadku niespełnienia przez osobę odpowiedzialną za szkodę obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia OC rolników. 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 58 wniosków (19,0%) Rzecznik Finansowy nie przedstawił oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd. W części spraw odmówiono przedstawienia poglądu z uwagi na fakt, iż pogląd mógłby okazać się dla powoda niekorzystny. W niektórych sprawach wystąpiono o przesłanie dodatkowych dokumentów lub informacji, bez których Rzecznik nie może rozpatrzyć wniosku o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu.

W 2017 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 240 wniosków (78,4%) 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 66 wniosków (21,6%) o przedstawienie istotnego dla sprawy poglądu.

Rzecznik Finansowy obserwuje stale rosnące zainteresowanie możliwością przedstawienia poglądu w sprawie w ramach toczącego się procesu sądowego. Należy zaznaczyć, iż w 2017 r., wpłynęło 306 wniosków i co pokazuje, że liczba otrzymanych wniosków w dalszym ciągu nie maleje. Wzrost otrzymanych wniosków o przedstawienie poglądu kształtuje się na poziomie 2% w stosunku do 2016 r., w którym wpłynęło 300 wniosków. W szczególności w ostatnich latach 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 kwerenda orzecznictwa wskazuje, iż przedstawione oświadczenia zawierające istotny pogląd dla sprawy w dużej większości spraw przyczyniły się do uwzględnienia roszczeń klientów. Tym samym w opinii Rzecznika prawidłowo, profesjonalnie i odpowiednio szeroko przygotowany pogląd może być cennym dla sądu materiałem przy rozstrzyganiu i uzasadnieniu przyjmowanego orzeczenia w znacznej liczbie przyjmowanych rozstrzygnięć, szczególnie przez sądy niższej instancji.

4.2 Wsparcie klientów podmiotów rynku bankowo-kapitałowego.

W okresie od 1 stycznia 2017r. do 31 grudnia 2017r. do wydziału rynku bankowo – kapitałowego wpłynęło 497 wniosków o przedstawienie istotnego poglądu dla sprawy. Jednocześnie, wobec faktu powtarzających się skarg pod adresem podmiotów rynku finansowego Rzecznik z urzędu przedstawił 3 poglądy istotne dla sprawy.

W odniesieniu do 500 wniosków, aż 267 z nich, (co stanowiło 53,4 % wszystkich poglądów) zostało przekazane za pośrednictwem pełnomocnika, natomiast w odniesieniu do 179 spraw, (co stanowiło 35,8 % wszystkich poglądów) wniosek wpłynął bezpośrednio od powodów. Kolejne 51 wnioski (stanowiące 10,2 % wszystkich poglądów) zostało przekazane bezpośrednio przez sąd rozpatrujący daną sprawę, natomiast 3 wnioski zostały przygotowane przez Rzecznika z urzędu, (co stanowi 0,6 % wszystkich poglądów).

W omawianym okresie sprawozdawczym wpłynęło 449 wniosków, (co stanowiło 89,8% wszystkich wniosków) o przedstawienie poglądu istotnego dla sprawy w związku z toczącym się postępowaniem sądowym w odniesieniu do działalności banków, 30 wniosków, (co stanowiło 6 % wszystkich poglądów) o przedstawienie poglądu istotnego dla sprawy w związku z toczącym się postępowaniem sądowym w odniesieniu do instytucji pożyczkowych, 14 wniosków, (co stanowiło 2,8% wszystkich poglądów) o przedstawienie poglądu istotnego dla sprawy w związku z toczącym się postępowaniem sądowym w odniesieniu do działalności wierzycieli wtórnych, tj. podmiotów, które nabyły zadłużenie od podmiotów udzielających pożyczek, kredytów. Pozostałe 7 wniosków, (co stanowiło 1,4% wszystkich poglądów) dotyczyło przedstawienia poglądu istotnego dla sprawy, w związku z toczącym się postępowaniem sądowym w odniesieniu do spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych, domu maklerskiego, firmy leasingowej, zagranicznej firmy inwestycyjnej. W omawianym okresie sprawozdawczym otrzymane przez Rzecznika wnioski o przedstawienie poglądu najczęściej dotyczyły głównie kredytów hipotecznych, w szczególności kredytów waloryzowanych (indeksowanych) i denominowanych w walucie obcej. 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, w szczególności wcześniejszej spłaty, odmowy wypłaty ubezpieczenia, naliczanych opłat. Pojedyncze wnioski dotyczyły usług świadczonych przez firmy inwestycyjne związanych z obrotem instrumentami finansowymi na „rynku forex”, a także ubezpieczeniami z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (zarzut missellingu). W odniesieniu do 242 wniosków (co stanowiło 48,4 % wszystkich poglądów) Rzecznik na podstawie art. 63 k.p.c. przedstawił sądowi rozpatrującemu sprawę istotny pogląd wyrażony w oświadczeniu. Wobec 17 wniosków (co stanowiło 3,4 % wszystkich poglądów) odmówiono wydania istotnego poglądu. Pozostałe wnioski w liczbie 241 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 5

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

5.1. 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 2017 r. dwa wnioski do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwał. Pismem z dnia 3 kwietnia 2017 r. Rzecznik zwrócił się z wnioskiem o podjęcie uchwały zawierającej odpowiedź na pytanie: „Czy na podstawie art. 3851 i 3852 k.c. badanie, w kontroli incydentalnej, przesłanek zgodności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta – a więc nieuczciwego (abuzywnego) charakteru postanowienia (warunku) umowy – dokonywanie jest według stanu z chwili zawarcia umowy, biorąc pod uwagę jej normatywną treść, uwzględniając okoliczności jej zawarcia oraz z odniesieniem, w momencie jej zawarcia do innych warunków tej umowy lub innej umowy, od której ta jest zależna, czy też ocena ta dokonywana jest z uwzględnieniem sposobu stosowania (wykonywania) badanego postanowienia i umowy praktyce w okresie od daty jej zawarcia do chwili wyrokowania?”.

Z kolei pismem z dnia 21 kwietnia 2017 r. Rzecznik wystąpił do Sądu Najwyższego w następującej kwestii: „Czy w razie poważnego uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia osobom najbliższym może przysługiwać na podstawie art. 448 k.c. roszczenie o zadośćuczynienie pieniężne z tytułu naruszenia ich własnego dobra osobistego?” Na wypadek zaś udzielenia pozytywnej odpowiedzi Rzecznik zapytał ponadto: „Czy w świetle art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 2060 ze zm.) świadczenie ubezpieczyciela w ramach umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje zadośćuczynienie pieniężne za krzywdę z tytułu naruszenia dóbr osobistych osób najbliższych poszkodowanego, który doznał poważnego uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia?”.

W odpowiedzi na wniosek Rzecznika Finansowego złożony w dniu 9 grudnia 2016 r. Sąd Najwyższy wydał natomiast w dniu 20 czerwca 2017 r. uchwałę o treści: „Art. 50 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych ma zastosowanie do szkód wyrządzonych przez psa wykorzystywanego przez rolnika użytkowo w gospodarstwie rolnym (sygn. III CZP 114/16)”. Tym samym Sąd

Najwyższy potwierdził prawidłowość stanowiska zaprezentowanego w tej kwestii przez Rzecznika Finansowego.

5.2. Opracowania analityczne i raporty dotyczące obserwowanych problemów klientów podmiotów rynku finansowego

□- Raport o OC komunikacyjnym – „Wytyczne nadzorcze w sprawie likwidacji szkód komunikacyjnych a praktyki zakładów ubezpieczeń”. Opracowanie stanowiło kontynuację dwóch wcześniejszych Raportów RF dot. OC komunikacyjnego. Mimo bogatego orzecznictwa i wytycznych KNF, Poszkodowani wciąż skarżą się na niesłusznie zaniżone odszkodowania z OC p.p.m. W Raporcie RF skupił się na najistotniejszych z perspektywy poszkodowanych zagadnieniach. Są to:

- refundacja kosztów najmu pojazdu zastępczego,
- problematyka rozliczania szkody, jako szkody całkowitej,
- rodzaj części stosowanych przy wyliczaniu wysokości szkody,
- amortyzacja wartości części,
- utrata wartości handlowej pojazdu,
- stawki za roboczogodziny prac naprawczych.

Przedmiotowy Raport stanowił tym samym pogłębioną analizę dostosowania praktyki likwidacji szkód komunikacyjnych w wyżej wskazywanych obszarach do Wytycznych KNF.

□- Ubezpieczenia Szkolne – Raport RF – Przedmiotem Raportu było omówienie stanu rynku tzw. ubezpieczeń szkolnych. Rzecznik skoncentrował się na dwóch zasadniczych rodzajach umów ubezpieczenia: grupowych ubezpieczeniach następstw nieszczęśliwych wypadków dzieci i młodzieży szkolnej oraz personelu w placówkach oświatowych, wychowawczych i opiekuńczych, a także na umowach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej jednostek oświatowych i personelu. Oba typy umów mają niezwykle istotne znaczenie praktyczne dla licznego grona osób zainteresowanych. Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków to najbardziej powszechne ubezpieczenie osobowe. Doniosłość ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej organu prowadzącego szkołę i personelu jest wynikiem istnienia bardzo szerokiego grona osób potencjalnie uprawnionych – w razie zaistnienia szkody – do dochodzenia roszczeń.

- Do Rzecznika Finansowego skarżą się osoby, które straciły pieniądze zainwestowane w obligacje korporacyjne. Problem dotyka nie tylko wytrwanych inwestorów szukających dobrych okazji, ale także osób starszych. Dlatego eksperci Rzecznika opracowali szczegółową analizę opisującą ryzyka związane z tego typu inwestycją.

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

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Podobnie jak w latach ubiegłych, RF ściśle współpracował m.in. z UOKiK.

- Rzecznik Finansowy realizował wnioski Prezesa UOKiK o informacje niezbędne w prowadzonych przez Prezesa UOKiK postępowaniach - w tym w związku z planowaną przez UOKiK kontrolą działań kancelarii adwokackich i radcowskich, a także kancelarii doradczych, które w ramach prowadzonej działalności świadczą usługi poradnictwa prawnego oraz reprezentują przed sądem kredytobiorców hipotecznych waloryzowanych/denominowanych/indeksowanych do walut obcych, jak również osoby będące stronami umów ubezpieczenia z funduszem kapitałowym. RF kierował także do Prezesa UOKiK zawiadomienia o prawdopodobieństwie naruszenia praw i interesów klientów w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2270).
- Rzecznik zwrócił się do Prezesa UOKiK o zbadanie, czy jeden z banków. stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów niesłusznego podwyższenia marży kredytu, które miało być w ocenie Banku skutkiem niedopełnienia przez tych klientów warunków promocji określonych w postanowieniach zaczerpniętych z wzorców umowy,
- Rzecznik poinformował Prezesa UOKiK o możliwym wystąpieniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorców: Sp-ki z o.o. z siedzibą we Włocławku. Naruszenia dotyczyły stosowania przez spółki w ramach prowadzonej działalności praktyk w zakresie zawierania umów o kredyt konsumencki oraz umów poręczenia, a także stosowaniu przez spółki w swoich wzorcach umownych postanowienia o charakterze abuzywnym, a dotyczącego wyrażenia zgody przez konsumenta na upublicznienie jego danych osobowych w przypadku opóźnienia lub braku wierzytelności,
- Rzecznik przedstawił Prezesowi UOKiK problematykę dotyczącą oferowania i zawierania umów rachunków bankowych (rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych) z radami rodziców,
- Rzecznik zgłosił uwagi dotyczące nieprawidłowości w działaniu jednego z Domów Maklerskich z siedzibą w Warszawie, polegające na posługiwaniu się przez podmioty we wzorcach umów niedozwolonymi postanowieniami umownymi, o których mowa w art. 385 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U z 2016r., poz. 380 ze zm.),
- Rzecznik poinformował Prezesa UOKiK o nieprawidłowościach na rynku Forex i zagrożeniach dla klientów podmiotów,

- Rzecznik poinformował Prezesa UOKiK w sprawie działania spółki Optima Sp. z o.o. polegającej na naruszeniu przepisów ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,
- Rzecznik przekazał wniosek klienta, w którym wskazano, że procedury jednego z dużych banków utrudniają osobom fizycznym – spadkobiercom pozyskanie środków zgromadzonych przez spadkodawców na rachunkach i lokatach bankowych,
- Rzecznik brał udział w spotkaniu z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie zapewnienia ochrony interesów konsumentów usług firm inwestycyjnych, w tym firm oferujących usługi na rynku forex, a także poświęconym ustawie z dnia 23 marca 2017r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz. U. z 2017r.poz.819) . Jednocześnie uczestniczył w spotkaniu dotyczącym prognozowanej likwidacji wskaźnika LIBOR do 2021 i zastąpienia go innym wskaźnikiem, a także w celu omówienie problemu i analiza ryzyka dla klientów banków.

Działalność Rzecznika Finansowego w zakresie ochrony konsumentów na rynku ubezpieczeniowym obejmowała również współpracę z UKNF.

Podobnie jak w latach ubiegłych, również w 2017 r. RF kierował do Przewodniczącego UKNF zawiadomienia o stwierdzonych naruszeniach przez podmioty rynku finansowego przepisów prawa w celu podjęcia stosowanych działań nadzorczych. RF kontynuował również działania podjęte w tym zakresie jeszcze w roku poprzednim. RF realizował także wnioski UKNF o przekazanie informacji związanych z postępowaniami prowadzonymi przez UKNF, w tym wniosek o przekazanie danych umożliwiających identyfikację postępowań likwidacyjnych, które zostały ujawnione w raporcie Rzecznika Finansowego pt. „Wytyczne nadzorcze w sprawie likwidacji szkód komunikacyjnych a praktyki zakładów ubezpieczeń”.

Ponadto:

- Rzecznik zwrócił się do Przewodniczącego KNF o podjęcie działań w kwestii potencjalnego zagrożenia w obszarze powiązonym z przedmiotem Rekomendacji, dotyczącej bezpieczeństwa transakcji płatniczych odnoszącym się do możliwości dokonywania transakcji płatniczych (głównie polecenia przelewu) po uprzednim zdefiniowaniu tzw. odbiorcy zaufanego bez konieczności każdorazowej autoryzacji danej transakcji za pomocą narzędzi autoryzacyjnych,
- Rzecznik poinformował Przewodniczącego KNF, iż otrzymuje powtarzające się wnioski, zawierające zastrzeżenia wobec działalności niektórych podmiotów pośredniczących (podejmujących faktyczne czynności w zakresie pośrednictwa) przy oferowaniu i zawieraniu umów kredytu konsumenckiego w imieniu lub na rzecz banków. W analizowanych przez Rzecznika sprawach powstały wątpliwości, co do prawidłowego kształtowania przez niektóre banki i ich agentów zasad współpracy w związku z powierzaniem przez banki wykonywania pośrednictwa w zakresie czynności bankowych. W szczególności wątpliwości, co do zgodności z prawem i treścią umów

agencyjnych może budzić udział podmiotów trzecich (nieobjętych umowami agencyjnymi) w procesie zawierania umów kredytu,

- Rzecznik zwrócił się do Przewodniczącego KNF w sprawie nieprawidłowości na rynku forex i zagrożeń dla klientów
- Rzecznik przekazał Przewodniczącemu KNF wniosek klienta, w którym wskazano, że procedury jednego z dużych banków utrudniają osobom fizycznym – spadkobiercom pozyskanie środków zgromadzonych przez spadkodawców na rachunkach i lokatach bankowych,
- Współpracował z KNF w celu analizy problemu i oceny ryzyka dla klientów banków, wobec prognozowanej likwidacji wskaźnika LIBOR do 2021r. i zastąpienia go innym wskaźnikiem.

Współpraca z innymi instytucjami:

Rzecznik przekazał Prokuraturze

- kopię skarg na podmioty świadczące usługi pośrednictwa finansowego i podmioty powiązane z działaniem pośredników
- zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa przez Sp. z o.o
- . Przy zawieraniu z konsumentami umów pożyczek,
- zawiadomienia (dwa) w sprawie nieprawidłowości w prowadzonej działalności polegające na udzielaniu kredytów konsumenckich w formie instytucji pożyczkowej,

Rzecznik Finansowy współpracował także z Kancelarią Prezydenta przedstawiając istotny problem, związany z trudną sytuacją osób, które zawarły z bankami umowy o kredyty hipoteczne, a mianowicie ograniczonej możliwości korzystania z mechanizmu wsparcia, stworzonego przez ustawodawcę w ramach tzw. Funduszu Wsparcia Kredytobiorców.

Rzecznik przekazał Sekretarzowi Komisji Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich istotne problemy konsumentów, które powinny być uwzględnione w pracach Komisji Etyki Bankowej dotyczące kosztów kredytu, ponoszonych opłat, jak również kosztów ubezpieczenia oferowanego razem z kredytem. Poinformował również, że zgłaszane są problemy związane z niezgodnością salda zadłużenia i rozliczeniem środków z kredytu w związku z dokonaną wcześniejszą spłatą. Rzecznik zwrócił również uwagę na procedurę badania zdolności kredytowej przez banki udzielające kredytów konsolidacyjnych osobom starszym w krótkich odstępach czasowych, z wysoką prowizją i składką ubezpieczenia, przy czym prowizja nie ulega zwrotowi przy wcześniejszej spłacie,

Rzecznik przekazał wniosek klienta Rzecznikowi Praw Obywatelskich w sprawie ograniczonych możliwości korzystania z usług bankowych przez osoby Głuche.

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

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

- Rzecznik przekazał uwagi do projektu ustawy o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw (UC86),
- Rzecznik przekazał uwagi do roboczej wersji projektu ustawy o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw (UC81),
- Rzecznik przedstawił uwagi do projektu stanowiska Rządu wobec prezydenckiego projektu ustawy o zmianie ustawy o wsparciu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy oraz ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych,
- Rzecznik przedstawił swoje stanowisko w związku z pracami grupy roboczej Komisji Europejskiej – Vienna Initiative w sprawie Unii Rynków Kapitałowych,
- Rzecznik zwrócił się do Ministerstwa Finansów i Rozwoju o podjęcie inicjatywy legislacyjnej, mającej na celu uregulowanie działalności kantorów internetowych oraz platform wymiany kryptowalut,
- Rzecznik przekazał uwagi do projektu stanowiska Rządu wobec poselskiego projektu ustawy o zmianie ustawy – kodeks cywilny – druk sejmowy 1198,
- Rzecznik przedstawił opinię do projektu ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami - druk sejmowy 1210;
- Rzecznik przedstawił uwagi do projektu stanowiska Rządu RP w sprawie dokumentu pt. Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Banku Centralnego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno- Społecznego i Komitetu Regionów – Plan działania w sprawie detalicznych usług finansowych: szersza oferta i lepsze produkty,
- Rzecznik przekazał uwagi do projektu ustawy o zmianie ustawy – Kodeks cywilny, ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta (UD 245),
- Rzecznik przekazał uwagi do projektu ustawy – Przepisy wprowadzające ustawę o ochronie danych osobowych (UC 100),
- Rzecznik zgłosił uwagi do procesu legislacyjnego w związku z implementacją postanowień dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniającej dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 (dalej: MCD) – druk senacki nr 433.

- Rzecznik Finansowy mając na uwadze niewspółmiernie wysokie koszty obsługi wpłat na działalność Biura Rzecznika od niektórych podmiotów w stosunku do należnych kwot, wnioskował do Ministra Finansów, aby w rozporządzeniu w sprawie terminów uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura, dodać zapisy pozwalające na ograniczenie obowiązku uiszczania zaliczek w sytuacjach gdy należność wynosi kilka złotych. W 2017 r. zrealizowany został ten postulat,
- W roku 2017 Rzecznik Finansowy zgłosił uwagi w toku prac legislacyjnych nad projektem rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie szczegółowych zasad i trybu postępowania w sprawach rozliczenia składek do których poboru jest zobowiązany Zakład Ubezpieczeń Społecznych
- Rzecznik brał udział w posiedzeniu Podkomisji nadzwyczajnej do rozpatrzenia poselskiego projektu ustawy o restrukturyzacji kredytów denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż waluta polska oraz o wprowadzeniu zakazu udzielania takich kredytów (druk nr 729), przedstawionego przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej projektu ustawy o zasadach zwrotu niektórych należności wynikających z umów kredytu i pożyczki (druk nr 811), poselskiego projektu ustawy o szczególnych zasadach restrukturyzacji walutowych kredytów mieszkaniowych w związku ze zmianą kursu walut obcych do waluty polskiej (druk nr 877),
- Rzecznik wziął udział w Senackiej Komisji Budżetu i Finansów Publicznych poświęconej ustawie o zmianie ustawy o spółdzielczych kasach oszczędnościowo kredytowych oraz niektórych innych ustaw oraz zmiennie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych,
- Przedstawiciele Biura brali udział w posiedzeniu Podkomisji stałej do spraw instytucji finansowych poświęconej ustawie o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,
- Przedstawiciele Biura uczestniczyli w pracach Sejmowej Komisji Finansów Publicznych i w Senackiej Komisji Budżetu i Finansów Publicznych, poświęconej ustawie o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami;
- Przedstawiciele Biura wzięli udział w Podkomisji nadzwyczajnej do rozpatrzenia rządowego projektu ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu dochodzenia wiarygodności (druk 1185) – konstytucja.
- Przedstawiciele Biura brali udział w Posiedzeniu Parlamentarnego Zespołu ds. wyjaśnienia nieprawidłowości w spółdzielczych kasach oszczędnościowo kredytowych oraz Krajowej Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo Kredytowej, działającego w ramach Sejmu RP,
- Przedstawiciele Biura wzięli udział w konferencji uzgodnieniowej, dotyczącej projektu ustawy o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustawy (UC81), (UC86),

- Przedstawiciel Biura brał udział w posiedzeniu Komisji do Spraw Kontroli Państwowej.

Jedną z proponowanych przez Rzecznika zmian ustawowych było uregulowanie problemu braku możliwości wykonania zobowiązania wypłaty świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia – tzw. „uśpionych polis”. Chodzi o ułatwienie dostępu do informacji o umowach ubezpieczenia, środkach przechowywanych przez dostawców usług płatniczych oraz na rachunkach inwestycyjnych, a w następstwie ograniczenie problemów następców prawnych z wypłatą należnych im środków pieniężnych, a także wprowadzenie stosownych mechanizmów ochronnych w tym zakresie. Rzecznik wystąpił do Prezydenta RP z wnioskiem o rozważanie podjęcia inicjatywy ustawodawczej mającej na celu zmianę aktów prawnych regulujących funkcjonowanie rynku finansowego (pismo z 28.04.2017 r., RF/119/AD/17).

Rzecznik Finansowy w toku prac w ramach prezydenckiego Zespołu Analiz Systemowych, zgłosił propozycję zmian prawnych mających rozwiązać problemy zgłaszane mu przez klientów z odzyskaniem pieniędzy przelanych omyłkowo na inny rachunek bankowy. Propozycja zakłada zmiany w dwóch obszarach. Po pierwsze, doprecyzowanie procedury dobrowolnego zwrotu takich środków i działań dostawców (obecnie banków i SKOKów) w takiej sytuacji. Po drugie, umożliwienie skutecznego dochodzenia roszczenia na drodze sądowej, wobec osoby, która dobrowolnie nie dokonała zwrotu środków omyłkowo przelanych na jej rachunek. W dniu 22 maja 2017 r. Prezydent RP Andrzej Duda skierował do Sejmu inicjatywę ustawodawczą, dotyczącą tej sprawy.

Rozdział 6

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.

6.1 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 2017 r. profil notował 9091 „polubień”, na koniec roku już 10 728. 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. Warto podkreślić, że jakość profilu Rzecznika Finansowego została doceniona przez branżowy blog „Niech Ci widzą! Od najlepszej strony”. Jego autorka oceniła 46 profili Facebookowych prowadzonych przez instytucje publiczne. Profil Rzecznika Finansowego znalazł się wśród sześciu najlepszych.

Bieżące informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego i porady zainteresowani mogą znaleźć na stronie internetowej www.rf.gov.pl. W 2017 r. odnotowano blisko 3 mln. odsłon dokonanych przez milion użytkowników.

Eksperti Rzecznika Finansowego bardzo aktywnie informują o prawach klientów instytucji finansowych za pośrednictwem mediów tradycyjnych. Ich wypowiedzi pojawiają się w różnego rodzaju mediach, zarówno ogólnopolskich, jak i regionalnych, wydawnictwach specjalistycznych, ekonomicznych, jak również pismach poradniczych i lifestylowych. W ten sposób informacje nt. działalności Rzecznika Finansowego

docierają do różnych grup odbiorców. W 2017r. prowadzony był monitoring mediów (prasa, internet – bez monitoringu radia i telewizji). Ze statystyk za okres od 1 stycznia 2017 r. do 30 grudnia 2017 r. wynika, że fraza „Rzecznik Finansowy” była wspomniana w różnego rodzaju mediach 8417 razy. Z czego 917 razy informacje na temat działalności Rzecznika pojawiły się w tradycyjnej prasie drukowanej. Najwięcej (3998) publikacji pojawiło się na różnego rodzaju portalach. Na profilach Facebookowych, wspomniano o Rzeczniku Finansowym 2492 razy. Informacje na temat Rzecznika Finansowego pojawiały się też na Twitterze (364), forach (294) i blogach (208). W Internecie pojawiły się 24 materiały 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.

W 2017 roku, już po raz ósmy, Rzecznik Finansowy wziął udział we wspólnej akcji informacyjnej „Przed wakacjami - co warto wiedzieć?”, w której aż 40 instytucji radzi, o czym pamiętać, planując urlop. Dzięki zaangażowaniu podmiotów o różnym profilu działalności, informacje dotyczą niemal każdego aspektu życia. Z poradników można było się dowiedzieć m.in. jak reklamować nieudany wyjazd wakacyjny, ile kosztuje rozmowa telefoniczna za granicą, mobilne aplikacje ułatwiające podróż, kwestiach bezpieczeństwa czy prawach i obowiązkach przed urlopem wypoczynkowym.

6.2 Inicjatywy edukacyjne i współpraca ze środowiskami naukowymi

W 2017 r. realizowana była akcja informacyjna skierowana do posiadaczy tzw. kredytów „frankowych”. Została ona zainicjowana przez Rzecznika Praw Obywatelskich i Rzecznika Finansowego. Była ona wspierana przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W konsultacje dotyczące sposobu prezentacji problemów związanych z tego typu kredytami zaangażowani byli również przedstawiciele organizacji/stowarzyszeń zrzeszających obywateli aktywnie dochodzących swoich praw w sądach i działających na rzecz zmian przepisów oraz reprezentanci Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich i niektórzy rzecznicy konsumentów.

Od stycznia 2017 r. eksperci z Biura Rzecznika Praw Obywatelskich i Biura Rzecznika Finansowego odbyli 17 spotkań w 14 miastach. Wzięło w nich udział około 2500 osób. RPO i RF mieli wsparcie ze strony ekspertów z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wnioski płynące z tych spotkań zostały ujęte we wspólnym sprawozdaniu Rzecznika Finansowego i Rzecznika Praw Obywatelskich (https://rf.gov.pl/pdf/RPO_RF_sprawozdanie franki_final.pdf).

W 2017 r. ukonstytuował się 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>) Do zadań Komitetu należy w szczególności:

- diagnozowanie i określanie kluczowych problemów ochrony klientów podmiotów rynku finansowego z perspektywy środowiska naukowego oraz proponowanie sposobów ich rozwiązania
- dokonywanie przeglądu rozwiązań międzynarodowych oraz prezentowanie analiz komparatystycznych w obszarze ochrony klientów podmiotów rynku finansowego.
- rekomendowanie badań naukowych użytecznych dla podejmowania dalszych działań na rzecz ochrony klientów podmiotów rynku finansowego
- proponowanie kierunków współpracy ze środowiskiem naukowym
- pomoc i wsparcie przy realizacji projektów edukacyjno-informacyjnych.

Z inicjatywy Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym powstał projekt raportu nt. stanu badań nad ochroną klientów rynku finansowego w Polsce, obejmujący rynek usług bankowych, rynek usług ubezpieczeniowych i rynek usług inwestycyjnych. Tego typu diagnoza posłuży Komitetowi jako podstawa do właściwego zaprogramowania jego dalszych prac. Obecnie trwają konsultacje publiczne przygotowanych opracowań (<https://rf.gov.pl/doradczy-komitet-naukowy/konsultacje-publiczne>)

W 2017 r. Rzecznik Finansowy przeprowadził Konkurs 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 2017 r. Rzecznik Finansowy oraz Rzecznik Praw Obywatelskich po raz pierwszy objęli patronatem Konkurs Wiedzy Obywatelskiej i Ekonomicznej organizowany przez Centrum Edukacji Obywatelskiej. 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. 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. Jednym z obszarów działań zespołu w 2017 r była dyskusja związana z reformą oświaty w obszarze nauczania finansowo-ekonomicznego. Efektem debaty było przekazanie przez uczestników prac Zespołu do Ministerstwa Edukacji Narodowej propozycji zmian w programie nauczania. Warto podkreślić, że w rezultacie w postawie programowej przedmiotu podstawy przedsiębiorczości znalazły się elementy postulowane przez reprezentantów Rzecznika Finansowego.

6.3 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. W 2017 r. brali udział w spotkaniach i warsztatach organizowanych przez Partnerstwo na Rzecz Edukacji Finansowej, zrzeszające szeregu organizacji działających na rzecz edukacji finansowej konsumentów. W ramach współpracy z jednym z członków PREF, przedstawiciel RF wziął udział w webinarium „Spór z instytucją finansową - co robić?” skierowanym do edukatorów i trenerów zajmujących się edukacją finansową zorganizowanym przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.

Przedstawiciele RF spotykali się też z przedstawicielami zainteresowanych tym obszarem organizacji w ramach Forum Edukacji Finansowej. Organizator Forum, Związek Banków Polskich, przygotowuje „Mapę Edukacji Finansowej” prezentującej akcje edukacyjne skierowane do różnych grup odbiorców. Zawiera również informacje o działalności Rzecznika Finansowego w tym obszarze.

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 2017

- Rzecznik Finansowy zorganizował konferencję „Klient w centrum uwagi – szanse i wyzwania”. Była ona okazją do podsumowania pierwszego pełnego roku działalności Rzecznika Finansowego oraz dyskusji nad perspektywami ochrony klienta instytucji finansowych w Polsce. Oprócz prezentacji ekspertów odbyły się dwie debaty z udziałem rzeczników klientów z wybranych firm ubezpieczeniowych i banków oraz osób zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów (przedstawiciele: Arbitra Bankowego, Komisji Nadzoru Finansowego oraz Rzecznika Finansowego)

Marzec 2017

- V Ogólnopolska Konferencja Compliance. Przedstawiciel RF wziął udział w panelu dyskusyjnym pt. „Lepsza ochrona konsumenta, wyzwania produktowe dla firm.”

- Konferencja „Czy mediacja może odciążyć sądy?” organizowana przez wicemarszałek Sejmu RP, Barbarę Dolniak. Przedstawiciel RF wziął udział w panelu poświęconym roli mediacji przy powtarzających się sporach.

- I Kongres Sektora Fintech organizowany przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych. Przedstawiciel RF wziął udział w debacie Konsument 2.0 w erze FinTech.

Maj 2017

- Rzecznik Finansowy objął patronatem honorowym Ogólnopolską Konferencję Naukową „Informacja na rynku usług finansowych. Prawo – praktyka – problemy - potrzeby-perspektywy”. Była ona zorganizowana przez Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego oraz Fundację "MERCATUS ET CIVIS". Przedstawiciel RF przedstawił prezentację pt. Informacja – klucz do uniknięcia skarg niezadowolonych klientów. Perspektywa Rzecznika Finansowego”.

- Rzecznik Finansowy objął patronatem honorowym IX Międzynarodową Konferencję Naukową pt. „Ubezpieczenia wobec wyzwań XXI wieku”. Jej organizatorami były Katedry Ubezpieczeń Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu oraz Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.

V Kongres PIU Sopot 2017. Przedstawiciel RF wziął udział w dyskusji panelowej pt. „Reputacja branży”, wskazując jakie działania ubezpieczycieli psują ich reputację w oczach klientów.

- Konferencja VII Europejski Kongres Finansowy. Przedstawiciel RF wziął udział w debacie: „Równowaga w relacjach konsument – bank. Czy jest to realna wizja?”

- Konferencja Insurance & Reinsurance Days w Krakowie. Przedstawiciel RF wziął udział w panelu dotyczącym leczenia i rehabilitacji na koszt ubezpieczycieli OC

posiadaczy pojazdów. Zaprezentował praktykę ubezpieczycieli z perspektywy Rzecznika Finansowego i skutki uchwały Sądu Najwyższego w tym zakresie.

- Rzecznik Finansowy był jednym ze sponsorów Ogólnopolskiej Prezentacji Projektów Młodzieżowych, wydarzenia gromadzącego dyrektorów, nauczycieli i uczniów, organizowanego przez Centrum Edukacji Obywatelskiej

Lipiec 2017

- Spotkanie przedstawicieli RF z uczestnikami programu aktywizacji zawodowej „Praca jestem na tak” organizowane przez Stowarzyszenie Otwarte Drzwi, działające na rzecz osób niepełnosprawnych.

Wrzesień 2017

- Na XXVII Forum Ekonomicznym w Krynicy Przedstawiciel RF wziął w debacie nt. bezpieczeństwa finansowego Polaków.

Październik 2017

- Rzecznik Finansowy i Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej zorganizowali międzynarodową konferencję: „Jak chronić konsumenta na rynku finansowym: modele, doświadczenia, wyzwania?” Zagranicznymi gośćmi były: Caroline Mitchell, Lead Ombudsman, Financial Ombudsman Service z Wielkiej Brytanii oraz z Ursula Gerold, z Departamentu Ochrony Konsumentów w Bafin z Niemiec.

- IX Kongres Bancassurance pt. „Bancassurance: nowe wyzwania, nowe szanse”. Przedstawiciel RF omówił wpływ nowych regulacji na poziom ochrony klientów oraz perspektywy związane z polubownym rozwiązywaniem sporów klientów z instytucjami finansowymi.

- III Kongres Pośrednictwa Finansowego. Przedstawiciel RF wziął udział w debacie nt. uregulowań prawnych sektora pośrednictwa finansowego. Zaprezentował przykładowe problemy z jakimi zgłaszają się do Rzecznika Finansowego klienci pośredników finansowych.

Listopad 2017

- XIV Kongres Finansowania Nieruchomości Mieszkaniowych. Przedstawiciel RF wziął udział w debacie pt. „Ustawa o kredycie hipotecznym – założenia i skutki jej wdrażania.”

Grudzień 2017

- Rzecznik Finansowy objął honorowym patronatem seminarium "Edukacja finansowa dla każdego". To spotkanie edukatorów finansowych reprezentujących organizacje pozarządowe, instytucje publiczne i środowiska naukowe, którego organizatorem jest Partnerstwo na Rzecz Edukacji Finansowej. Przedstawiciel RF zaprezentował główne wnioski płynące ze wspólnej akcji informacyjnej dla „frankowiczów” przeprowadzonej z Rzecznikiem Praw Obywatelskich.

- Rzecznik Finansowy objął patronatem XII Dyskusyjne Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych organizowane przez Polską Izbę Motoryzacji.

6.4. Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej

Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej powstała w 1999 r przy Rzeczniku Ubezpieczonych, a obecnie realizuje swoje zadania przy Rzeczniku Finansowym. Fundacja realizuje przede wszystkim projekty mające na celu poprawę świadomości ubezpieczeniowej społeczeństwa – konsumentów usług ubezpieczeniowych. Współpraca Biura Rzecznika Finansowego z Fundacją tworzy wartość dodaną na płaszczyźnie edukacyjno-informacyjnej.

W okresie sprawozdawczym 2017r. pozyskane wsparcie merytoryczne, organizacyjne i finansowe Fundacji pozwoliło na realizację kilku przedsięwzięć, spośród których na szczególną uwagę zasługują:

1. Organizacja we współpracy z RF, Wydziałem Zarządzania Politechniki Warszawskiej międzynarodowej konferencji naukowej pt. „Jak chronić konsumenta na rynku finansowym: modele, doświadczenia, wyzwania” (Warszawa 11 październik 2017r.). Głównym celem konferencji było stworzenie forum wymiany poglądów, obserwacji i doświadczeń oraz dokonanie przeglądu najnowszych doświadczeń w zakresie systemów ochrony konsumentów na rynku finansowym, funkcjonujących w innych krajach modeli oraz ocena możliwości wykorzystania tych doświadczeń w Polsce. Dodatkowo specjalna sesja konferencji została poświęcona aktualnym kwestiom ochrony konsumentów w kontekście gwałtownego rozwoju fintech, tj. zastosowań nowych technologii na rynkach finansowych. W konferencji udział wzięli przedstawiciele kierownictwa światowej organizacji zrzeszającej nadzory konsumenckie – FinCoNet – oraz systemów nadzorów konsumentów finansowych z Niemiec, Wielkiej Brytanii i Polski, a także reprezentanci podmiotów rynku finansowego, kancelarii prawnych, nadzoru finansowego oraz środowisk konsumenckich (organizacji konsumenckich oraz miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów). Konferencja zgromadziła około 150 uczestników zainteresowanych omawianą problematyką. Materiały konferencyjne zostały w celach edukacyjno-informacyjnych zostały udostępnione na portalu internetowym RF (www.rf.gov.pl).

2. Współpraca z RF w opracowaniu i wydaniu kolejnych numerów zeszytu „Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych”. Wskazywana publikacja o charakterze naukowym zdobyła wysoką pozycję na rynku wydawniczym, a także cieszy się zainteresowaniem ze strony środowisk akademickich i profesjonalnych uczestników obrotu, co wpisuje się w zasadnicze cele stawiane przed tym cyklicznym naukowym periodykiem edukacyjno-informacyjnym. Zeszyt służy, bowiem rozwojowi i upowszechnianiu specjalistycznej i fachowej wiedzy z zakresu problematyki finansowej wśród zainteresowanej głównie ubezpieczeniami gospodarczymi, zabezpieczeniem emerytalnym młodzieży akademickiej, środowisk naukowych i branżowych. Kwartalnik ten ma również stworzyć platformę wymiany doświadczeń międzynarodowych stąd też dwa ostatnie numery zostały przygotowane i wydane w języku angielskim. W zeszytach zamieszczano szereg artykułów problemowych poświęconych ubezpieczeniom gospodarczym i zabezpieczeniu emerytalnemu, ochronie konsumentów na rynku finansowym, świadomości finansowej społeczeństwa oraz sprawozdania z konferencji naukowych, bieżące informacje z poszczególnych zrealizowanych projektów oraz recenzje branżowych publikacji. Ponadto zeszyt naukowy udostępniany jest w wersji elektronicznej dla szerszego kręgu odbiorców za pośrednictwem podstrony Rozpraw na portalu internetowym RF.

3. Jednym z głównych kierunków działań Fundacji Edukacji Ubezpieczeniowej jest stała współpraca z portalem internetowym Rzecznika Finansowego polegająca na publikacji i przekazywaniu materiałów informacyjnych oraz edukacyjnych. Podobnie jak w latach ubiegłych na portalu w zakładce „Publikacje”, na bieżąco 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 na cieszącym się olbrzymim zainteresowaniem serwisie internetowym RF.

4. Współorganizacja z Rzecznikiem w ramach Konkursu o Nagrodę za najlepszą pracę doktorską, magisterską, licencjacką i podyplomową z zakresu ochrony klienta na rynku finansowym. Fundacja wspiera Konkurs głównie 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 ubezpieczeniową i zabezpieczenia emerytalnego, a w omawianej edycji całego rynku finansowego z szerszej perspektywy ochrony klienta. Konkurs stał się powszechnie znaną i cenioną spośród ośrodków akademickich formą działalności edukacyjno-informacyjnej RF i FEU, skupiając w tym projekcie większość czołowych polskich uczelni wyższych o profilu ekonomicznym i prawnym.

5. Bieżąca współpraca głównie z branżowymi mediami w zakresie publikacji fachowych.

Prócz tych zasadniczych przedsięwzięć przedstawiciele FEU brali udział w audycjach radiowych i telewizyjnych, mających na celu rozwój wiedzy i szerzenie informacji wśród 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 XIII finału Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentkiej. Eksperti FEU uczestniczyli także w: „VII edycji Warsztatów dla Branży Ubezpieczeniowej” organizowanej przez Grupę KRUK (Kraków 8-9 czerwca 2017r.), warsztatach dla Beneficjentów programu aktywizującego osoby niepełnosprawne organizowanych przez Stowarzyszenie „Otwarte Drzwi” poświęconych przybliżeniu instytucji RF i możliwości jego działań na rzecz konsumentów, omówieniu zakresu świadczeń przysługujących poszkodowanym ze szkód osobowych, problematyce ubezpieczeń na życie oraz zabezpieczenia emerytalnego, a także ubezpieczeniom turystycznym (Warszawa, 25 lipca 2017 r. oraz 4 czerwca 2017 r.), konferencji pt. „Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń po implementacji dyrektywy IDD” organizowanym przez Redakcję Pulsu Biznesu (Warszawa, 23-24 października 2017 r.), XX konferencji naukowej pt. „Obszar polski europejskiego rynku ubezpieczeń A.D. 2017” współorganizowanej przez Wydział Zarządzania UW oraz Izbę Gospodarczą Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka oraz jubileuszowym XX Kongresie brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych pt. „25 lat razem w służbie Klienta” (Mikołajki, 24-26 maja 2017 r.).

W kolejnym roku FEU zamierza w ramach współpracy z Rzecznikiem Finansowym, a także innymi podmiotami zainteresowanymi poprawą i budową świadomości ubezpieczeniowej polskiego społeczeństwa, kontynuować uprzednie działania, a także podejmować nowe potrzebne projekty edukacyjno-informacyjne, w szczególności organizację konferencji poświęconych problematyce szeroko dyskutowanej możliwości standaryzacji wysokości zadośćuczynień czy też ochronie praw pacjentów korzystających również z rozwiązań ubezpieczeniowych. FEU wzorem ubiegłych lat zamierza również angażować się we współpracę z mediami na rzecz poprawy świadomości prawnej, odszkodowawczej i ubezpieczeniowej polskiego społeczeństwa. Oczywiście zakres i intensywność tych działań są zdeterminowane zarówno możliwościami kadrowymi, jak i rozmiarem pozostających w dyspozycji Fundacji środków finansowych, których jak pokazuje doświadczenie pozyskanie jest stosunkowo trudnym zadaniem. Dotychczasowe zadania, 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 Rzecznika Finansowego i Jego Biura, starając się maksymalnie ograniczać koszty prowadzonej działalności

Rozdział 7

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 ta 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 2017 r. uzyskiwał porady i wskazówki dotyczące bieżących problemów z zakresu usług ubezpieczeniowych.

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. Taka sprawa ma charakter transgraniczny co oznacza, iż poszkodowany bądź konsument ma miejsce zamieszkania w innym państwie niż znajduje się siedziba podmiotu rynku finansowego. 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.

W ramach bieżącej współpracy z siecią, w marcu 2017 r. przekazano do sieci FIN-NET kwestionariusz dotyczący pozasądowego postępowania polubownego (tj. ADR). W kwestionariuszu tym opisano zasady i sposób prowadzenia postępowania ADR oraz informacje na temat implementacji dyrektywy ADR do polskiego porządku prawnego. Również w sierpniu 2017 r. przekazano do FIN-NET statystyki dotyczące skarg wpływających do Biura Rzecznika Finansowego. Statystyki dotyczyły ogólnej liczby

spraw (spory z podmiotami rynku finansowego, z podziałem na rodzaj produktu finansowego) jak również spraw o charakterze transgranicznym.

Elementem bieżącej współpracy z siecią FIN-NET jest również wymiana zagadnień i problemów występujących na rynku ubezpieczeniowym w danym kraju.

W sierpniu 2017 r. zapytano członków oraz obserwatorów sieci FIN NET na temat funkcjonowania w ich państwach oficjalnych rejestrów dotyczących kontraktów ubezpieczeniowych, a także podstaw prawnych funkcjonowania takich rejestrów. W grudniu 2017 r. przedstawiciel Rzecznika Finansowego wystąpił do członków sieci FIN-NET również z zapytaniem dotyczącym formy i sposobu zbierania przez ubezpieczycieli danych osobowych uposażonych, ubezpieczonych i ubezpieczających. W przypadku obu zapytań mailowych, uzyskano odpowiedzi z krajów należących do sieci FIN-NET (m.in.: Wielka Brytania, Francja, Litwa, Finlandia). Otrzymane informacje umożliwiły dokonanie analizy porównawczej omawianej problematyki w toku bieżących prac w Biurze Rzecznika Finansowego.

W dniu 11 maja 2017 r. przedstawiciel Rzecznika Finansowego wziął udział w spotkaniu sieci FIN-NET odbywającym się w Brukseli. Podczas spotkania omówiono następujące zagadnienia: dotychczasowe prace i rozwój w zakresie obszaru detalicznych usług finansowych, podnoszenie świadomości konsumentów i uczestników rynku o istnieniu sieci FIN-NET, omówienie założeń oraz stopnia implementacji dyrektyw ADR i ODR.

W dniu 15 września 2017 r. przedstawiciel Rzecznika Finansowego wziął udział w konferencji odbywającej się w Rzymie poświęconej pozasądowym rozwiązywaniu sporów w zakresie bankowości oraz finansów. Podczas konferencji prelegenci przedstawiali zasady takie jak: aktualne obszary rozwoju detalicznych usług finansowych, omówiono generalną regulację dotyczącą ochrony danych osobowych, kampania dotycząca podniesienia świadomości istnienia sieci FIN-NET, a także przyszłość i perspektywa funkcjonowanie sieci.

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 Rzecznika Finansowego). Pozyskane informacje od zagranicznych partnerów umożliwiają znalezienie nowych rozwiązań oraz wzorców, które korzystnie mogą wpływać na ochronę konsumenta usługi finansowej i rynek.

Przedstawiciele sieci FIN-NET z kolei, omówili sposób ochrony konsumenta z perspektywy Europejskiej Komisji oraz efektywność działania sieci FIN-NET jako instrumentu ochrony konsumenta, przedstawiono też wyniki ankiety w poszczególnych krajach członkowskich.

Również wyrazem współpracy międzynarodowej instytucji Rzecznika Finansowego było zaproszenie przedstawiciela Financial Ombudsman Service (Rzecznik Usług Finansowych w Wielkiej Brytanii) na konferencję „Jak chronić konsumenta na rynku finansowym: modele, doświadczenia, wyzwania” zorganizowaną w dniu 11 października 2017 r. Przedstawiciel brytyjskiego organu wygłosił prelekcję dotyczącą funkcjonowania i obszarów działania tej instytucji. Podczas konferencji, również przedstawiciel niemieckiego organu nadzoru przedstawił instytucje, modele oraz problemy związane z ochroną konsumentów w sektorze finansowym w Niemczech.

W dniu 11 listopada 2017 r. odbyło się kolejne spotkanie sieci FIN-NET w Brukseli.. Podczas spotkania poruszono zagadnienia takie jak: aktualne obszary rozwoju detalicznych usług finansowych, omówiono generalną regulację dotyczącą ochrony danych osobowych, kampania dotycząca podniesienia świadomości istnienia sieci FIN-NET, a także przyszłość i perspektywa funkcjonowanie sieci.

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 Rzecznika Finansowego). Pozyskane informacje od zagranicznych partnerów umożliwiają znalezienie nowych rozwiązań oraz wzorców, które korzystnie mogą wpływać na ochronę konsumenta usługi finansowej i rynek.

Rozdział 8

Finansowanie działalności Rzecznika i jego Biura

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 pożyczkowych a od listopada 2017 r. również przez zarządzających ASI.

Wpłaty te dokonywane są co kwartał w formule zaliczkowej. Wysokość zaliczki ustalana jest, jako określony rozporządzeniem Ministra Finansów 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 każdego 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 utrzymanie nadwyżki przychodów, a tym samym tworzenie rezerwy na nieprzewidziane wydatki.

Poniżej zestawione zostały przychody Biura należnych w 2017r. (po rozliczeniu 2016 r i uwzględnieniu poniesionych kosztów) wpłat od poszczególnych grup podmiotów rynku finansowego oraz pozostałe przychody, jak np. wpłaty klientów w związku z prowadzonymi przy Rzeczniku polubownymi postępowaniami pozasądowymi. Klient po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej i niezadowolony z jej załatwienia , a przekonany o swojej racji. może wystąpić z wnioskiem do Rzecznika o przeprowadzenia postępowanie polubownego, wnosząc jednocześnie opłatę 50 zł.

Z zestawienia wynika, że największy tj. 55% udział stanowią przychody od banków. Najniższy udział w przychodach tj. 0,1 % kwoty ogółem dotyczył biur usług płatniczych, przy czym podmioty te stanowią blisko 50 % wszystkich zobowiązanych do wpłat.

Tabl.8. Przychody Biura Rzecznika Finansowego

Lp.	Wyszczególnienie	Przychody w zł.
	Ogółem	14 937 263
1	Przychody od zakładów ubezpieczeń	5 088 324
2	Przychody od powszechnych towarzystw emerytalnych	-69 800 ²
3	Przychody od zagranicznych zakładów ubezpieczeń	473 661
4	Przychody od banków	8 184 392
5	Przychody od SKOK	60 466
6	Przychody od instytucji pożyczkowych	465 400
7	Przychody od firm inwestycyjnych	98 910
8	Przychody od towarzystw funduszy inwestycyjnych	185 100
9	Przychody od krajowych instytucji płatniczych i instytucji pieniądza elektronicznego	166 818
10	Przychody od biur usług płatniczych	18 334
11	Pozostałe przychody	265 658

Rzecznik Finansowy mając na uwadze niewspółmiernie wysokie koszty obsługi wpłat od niektórych podmiotów w stosunku do należnych kwot, wnioskował do Ministra Finansów, aby w rozporządzeniu w sprawie terminów uiszczania, wysokości i sposobu obliczania należności na pokrycie kosztów działalności Rzecznika Finansowego i jego Biura, dodać zapisy pozwalające na ograniczenie obowiązku uiszczania zaliczek w sytuacjach gdy należność wynosi kilka złotych. Problem ten dotyczył zwłaszcza biur usług płatniczych. W 2017 r. zrealizowany został ten postulat. Rozporządzeniem Ministra Finansów wprowadzona została zmiana zasad rozliczeń z Rzecznikiem dla podmiotów, których ustalona zaliczka nie przekracza kosztów upomnienia. Podmioty te składają kwartalne deklaracje, natomiast kwartalna zaliczka wpłacie nie podlega. Począwszy od 2018 roku podmiot taki będzie miał obowiązek dokonać jednej, zamiast

² W wyniku rozliczeń z poprzednich okresów- wystąpiła nadpłata

czterech płatność na podstawie informacji Rzecznika sporządzonej po dokonaniu rozliczenia rocznego.

Koszty działalności Rzecznika i jego Biura wyniosły 14 937 tys. zł. Koszty funkcjonowania Biura zależą od wielkości zadań realizowanych, a te z kolei zależą przede wszystkim od skali, stopnia złożoności, oraz konsekwencji społecznych i ekonomicznych problemów klientów rynku finansowego. Przepisy powołujące do życia Rzecznika Finansowego w miejsce Rzecznika Ubezpieczonych rozszerzyły zakres podmiotowy i przedmiotowy realizowanych zadań. W Biurze Rzecznika Finansowego zgodnie z planem sukcesywnie byli zatrudniani nowi pracownicy i tworzone były nowe stanowiska pracy. W grudniu 2016 r. zatrudnionych było 81 osób, a na koniec 2017 r. 105 osób. Ponadto Rzecznik współpracował w różnych okresach roku, z różną częstotliwością z 84 ekspertami zewnętrznymi. Mimo istotnego wzrostu jest to nadal zbyt mała obsada w stosunku do potrzeb. Ze względu na coraz większy stopień skomplikowania spraw z jakimi zwracają się do Rzecznika klienci trudno jest pozyskać nowych pracowników. Poniżej przedstawione jest szczegółowe zestawienie poniesionych kosztów w 2017 r.

Tabl.9. Koszty Biura Rzecznika Finansowego

Lp	Wyszczególnienie	Koszty w zł.
	Ogółem	14 937 263
A	Koszty działalności operacyjnej	14 880 955
1.	Amortyzacja	254 256
2.	Zużycie materiałów i energii :	<u>592 235</u>
	– wydatki dotyczące wyposażenia BRF – zakup mebli i małowartościowego sprzętu biurowego,	340 933
	– materiały biurowe,	179 858
	– pozostałe (środki czystość, prasa, literatura fachowa, itp.)	71 444
3.	Usługi obce:	<u>3 994 592</u>
	– czynsz i opłaty parkingowe,	1 201 315
	– usługi pocztowe,	281 429
	– usługi telekomunikacyjne,	79 074
	– remonty, naprawy urządzeń biurowych oraz usługi serwisowe	447 004
		1 576 862
	– rozpatrywanie skarg, udzielanie odpowiedzi na maile, dyżury telefoniczne,	108 551
	– usługi informatyczne,	300 357
	– pozostałe (są to przede wszystkim koszty pełnienia Administratora Bezpieczeństwa Informacji, usługi bankowe, biurowe i inne).	

4.	Podatki i opłaty (m.in. wpłaty na PFRON)	110 407
5.	Wynagrodzenie: – wynagrodzenia pracowników zatrudnionych na umowę o pracę, – umowy zlecenia i o dzieło.	<u>7 956 730</u> 6 756 737 1 199 993
6.	Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia na rzecz pracowników: – koszty pracodawcy – ZUS, – szkolenia (w tym szkolenie BHP), – inne świadczenia (świadczenia zdrowotne medycyny pracy, inne świadczenia wynikające z przepisów o BHP), – odpisy na ZFŚS dot. pracowników.	<u>1 568 996</u> 1 263 087 48 905 149 619 107 385
7.	Pozostałe koszty rodzajowe: – podróże służbowe, delegacje pracowników, współpracowników BRF – pozostałe (ubezpieczenia majątkowe i osobowe, ryczałty, aktualizacja rezerwy na odprawy emerytalne i rentowe oraz nagrody jubileuszowe)	<u>403 739</u> 26 904 376 835
B	Pozostałe koszty operacyjne (odpisane należności)	56 308
C	Koszty finansowe - odsetki	0

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

Rzecznik Finansowy wykonując powierzone mu ustawą zadania zaobserwował koncentrację wniosków w pewnych obszarach, które jak się wydaje, będą dominujące również w obecnym roku i wymagają od Rzecznika nie tylko podejmowania interwencji w indywidualnych sprawach, czy też przedstawienia istotnego poglądu dla sprawy w postępowaniach sądowych, ale również działań Rzecznika o charakterze systemowego oddziaływania na rynek. Dokonując podsumowania za 2017 r. można wskazać na następujące kluczowe zagadnienia :

1. Obserwacje dokonywane w 2017 r. wskazują, iż do istotnych, a jednocześnie systemowych zagadnień wymagających kolejnych działań (głównie nadzorczych) nadal 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 dopuszczalności dochodzenia zadośćuczynień z tytułu zerwania więzi rodzinnej przez członków rodzin osób wyjątkowo ciężko poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych, kontynuowanie prac legislacyjnych mających na celu zabezpieczenie dalszej egzystencji osób z wyczerpaną sumą gwarancyjną oraz uregulowanie wrażliwych z punktu widzenia osób poszkodowanych aspektów działalności tzw. kancelarii odszkodowawczych. Ważnym z perspektywy dalszej eliminacji z praktyki obrotu problemów w ubezpieczeniu OC p.p.m. był również kolejny kompleksowy Raport pt. „Wytyczne nadzorcze w sprawie likwidacji szkód komunikacyjnych a praktyki zakładów ubezpieczeń” szeroko prezentujący w jaki sposób wytyczne nadzorcze w zakresie likwidacji szkód majątkowych zostały skonsumowane przez praktykę likwidacyjną. Niestety wnioski z Raportu potwierdzają tezę o potrzebie dalszych działań naprawczych, w tym segmencie rynku.

2. Kolejną grupę 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 indeksach i strukturach, które nie dość, że zawierały niedozwolone postanowienia umowne dotyczące opłat likwidacyjnych, dodatkowo przyniosły olbrzymie straty w zainwestowanym kapitale. Dostrzegając te

problemy klientów RF kontynuował podjęte w latach ubiegłych działania na ich rzecz.

3. Prócz prezentowania i popularyzacji wniosków z II część Raportu pt. „Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym”, który służy konsumentom w rozwiązywaniu ich sporów na drodze sądowej RF prowadził szereg indywidualnych postępowań interwencyjnych, a także w ramach bezpośredniej pomocy konsumentom przygotował ponad 200 istotnych poglądów w sporach cywilnych z omawianego zakresu będących, jak pokazują wyniki postępowań sądowych (ponad 95% wygranych przez nich spraw z udziałem RF) znaczącym wsparciem konsumentów na etapie postępowania sądowego.

4. W okresie sprawozdawczym RF obserwując problemy w praktyce obrotu przygotował i przedstawił kolejny szeroki Raport pt. „Ubezpieczenia szkolne”, wyrażając nadzieję, iż jego opracowanie pozwoli na ograniczenie problemów konsumenckich w tym segmencie rynku, a przez to na realną, a nie iluzoryczną ubezpieczeniową ochronę dzieci i młodzieży. Pierwsze pozytywne efekty Raportu już są dostrzegalne szczególnie w obszarze dystrybucji ubezpieczeń NNW młodzieży szkolnej i akademickiej.

5. Kolejnym przykładem naprawienia nieprawidłowości w praktyce obrotu była uzyskana za sprawą zapytania prawnego Rzecznika uchwała SN w sprawie odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa rolnika, od czego uchylali się ubezpieczyciele.

6. W zasadniczych kwestiach w obszarze ubezpieczeń gospodarczych, w ocenie RF istnieje nadal potrzeba ograniczania problemów w likwidacji szkód z obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. oraz dalszego wpierania części konsumentów, którzy uprzednio rozwiązali umowy ubezpieczenia z u.f.k. i obecnie domagają się zwrotu niesłusznie pobranych opłat likwidacyjnych, uznawanych powszechnie przez sądy za niedozwolone postanowienia umowne (tzw. klauzule abuzywne). Nadto RF będzie kontynuował działania zmierzające do zapewnienia opieki dla poszkodowanych, którym grozi wyczerpanie sumy gwarancyjnej z obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. oraz OC rolnika. Obawy RF budzą również próby ograniczenia świadczeń za szkody osobowe, w szczególności zadośćuczynień za doznaną krzywdę dla osób pośrednio poszkodowanych w wypadkach drogowych (najbliższych członków rodziny).

7. Jedną z proponowanych przez Rzecznika zmian ustawowych było uregulowanie problemu braku możliwości wykonania zobowiązania wypłaty świadczeń wynikających z umowy ubezpieczenia – tzw. „uśpionych polis”. Chodzi o ułatwienie dostępu do informacji o umowach ubezpieczenia, środkach przechowywanych przez dostawców usług płatniczych oraz na rachunkach inwestycyjnych, a w następstwie ograniczenie problemów następców prawnych z wypłatą należnych im środków pieniężnych, a także wprowadzenie stosownych mechanizmów ochronnych w tym zakresie. Rzecznik wystąpił do Prezydenta RP z wnioskiem o rozważanie podjęcia inicjatywy ustawodawczej mającej na celu zmianę aktów prawnych regulujących funkcjonowanie rynku finansowego (pismo z 28.04.2017 r., RF/119/AD/17).

8. Rzecznik Finansowy wykonując powierzone ustawą zadania z zakresu rynku bankowo-kapitałowego zaobserwował koncentrację wniosków w pewnych obszarach,.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik prowadził bieżące obserwacje rynku bankowo kapitałowego pod kątem występowania nieprawidłowości mogących naruszać interesy klientów podmiotów rynku finansowego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości 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, bądź występował do uprawnionych organów z postulatami dokonania zmian legislacyjnych w obszarze funkcjonowania podmiotów rynku finansowego. Biorąc pod uwagę, że największą część wniosków o podjęcie działań przez Rzecznika Finansowego stanowiły problemy związane z kredytami hipotecznymi indeksowanymi do walut obcych (szczególnie CHF), a także kredytami konsumenckimi. Uwaga Rzecznika w znacznej mierze skupiała się na podejmowaniu działań mających na celu wspieranie właśnie tych kredytobiorców, a także monitorowaniu ewentualnej inicjatywy legislacyjnej w tej materii. Przedmiotem wzmożonej analizy Rzecznika były wzorce umów, umowy i formularze kredytu konsumenckiego, którymi posługują się w swojej działalności instytucje pożyczkowe i które to umowy zawierają konsumenci. W przypadku stwierdzenia naruszenia praw lub interesów Konsumentów, Rzecznik przekazywał wyniki analizy Prezesowi UOKiK w celu zbadania spraw pod kątem naruszania praw i interesów Konsumentów, w tym w szczególności zbiorowych interesów Konsumentów. Przedmiotem analizy Rzecznika były również wzorce umów kredytu hipotecznego, a także same umowy pośrednictwa kredytowego. Wzorce będą nadal analizowane pod kątem nowej Ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami.

9. Do Rzecznika Finansowego coraz częściej zgłaszają się osoby, które straciły pieniądze zainwestowane w obligacje korporacyjne. Problem dotyka nie tylko wytrwanych inwestorów szukających dobrych okazji, ale także osób starszych. Zgłaszające się do Rzecznika osoby czują się wprowadzone w błąd w zakresie rodzaju i cech danej inwestycji, a także w zakresie stopnia ryzyka. Dlatego eksperci Rzecznika opracowali szczegółową analizę opisującą ryzyka związane z tego typu inwestycją.

10. Z analizy spraw z jakimi klienci zwracają się do Rzecznika wynika, że coraz więcej osób podejmuje decyzję o zaangażowaniu kapitału na „rynku forex”. Wiele z tych osób nie miało wcześniej do czynienia z tak skomplikowanymi usługami finansowymi i nie potrafią ocenić prawidłowo ryzyka utraty pieniędzy. W tej sprawie konieczna jest szersza informacja w środkach masowego przekazu.

11. Odnosząc się do postępowań polubownych prowadzonych przy Rzeczniku Finansowym należy stwierdzić, że Rzecznik Finansowy w 2017 r. stał przed wyzwaniem, jakim jest oraz usprawnienie procedur pozwalających na efektywne prowadzenie postępowań w związku ze wzrastającą liczbą wniosków o postępowanie polubowne. W 2017 r. liczba ta wyniosła 3,7 tys. wniosków i była wyższa o 56,3 % od liczby spraw z 2016 r. Wciąż nie jest ustabilizowana liczba wnoszonych przez klientów wniosków o przeprowadzenia postępowania polubownego, niemniej w porównaniu do 2016 r. istnieje więcej przesłanek pozwalających przewidywać poziom wpływu. Bardzo ważne okazało się natomiast ujednoczenie regulacji prawnych, którym podlega procedura postępowania polubownego. Pozytywnie należy odnotować także ponad

trzy krotny wzrost liczby spraw zakończonych osiągnięciem przez strony porozumienia.

12. Niewątpliwym wyzwaniem w bieżącym roku będzie skrócenie średniego czasu trwania postępowania. Niemniej jest on uzależniony od bardzo wielu czynników w tym takich, które nie zależą od Rzecznika, w szczególności nagłego wzrostu liczby spraw określonego rodzaju (przykładem w 2017 r. są sprawy dotyczące tzw. kredytów walutowych), aktywność stron i polubowne nastawienie. Niewątpliwie istotną rolę będzie także odgrywała ekonomika działań Rzecznika. Ponadto, w celu dalszego usprawnienia postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów, Rzecznik dąży do prowadzenia całości postępowania w formie elektronicznej. Powyższa zmiana znacząco wpłynie na skrócenie długości postępowania. Jednocześnie Rzecznik zamierza kontynuować i poszerzać swoje działania na polu edukacyjnym i informacyjnym.

13. Duża część społeczeństwa, ale także podmioty rynku finansowego oraz profesjonalni pełnomocnicy cały czas nie są świadomi szans, jakie daje skorzystanie z alternatywnych metod rozwiązywania sporów. W przypadku sporów rozwiązywanych w postępowaniu polubownym bardzo dużą rolę odgrywają zasady niezależności, bezstronności oraz poufność postępowania. Organizując Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, Rzecznik Finansowy włożył znaczny wysiłek w zbudowanie właściwego postrzegania tego postępowania w stosunku do innych kompetencji Rzecznika. Istotnym problemem jest, bowiem brak zaufania podmiotów rynku finansowego do procedury polubownej, zwłaszcza ryzyko ujawnienia informacji przekazywanych w trakcie postępowania, w szczególności spotkań oraz warunków ugodowych. O ile mechanizm polubownego rozwiązywania sporów przy Rzeczniku wprowadzony został głównie z myślą o klientach, to w ocenie Rzecznika beneficjentem tej procedury powinni być wszyscy uczestnicy rynku tj. klienci jak i podmioty rynku finansowego. Celem tego postępowania jest, bowiem zażegnanie konfliktu przy jednoczesnym utrzymaniu pozytywnych relacji pomiędzy jego stronami, co w konsekwencji powinno się przekładać na budowanie rynku finansowego w oparciu o wzajemne zaufanie i poszanowanie praw, w szczególności tej słabszej strony, jaką są klienci rynku finansowego.

Opierając się na pozyskanych w ramach bieżącej pracy wnioskach skargowych Rzecznik będzie nadal informował o dostrzeżonych nieprawidłowościach zarówno organy nadzoru, jak i – za pośrednictwem mediów – opinię publiczną, co stanowi równocześnie realizację misji edukacyjno-informacyjnej na rzecz budowy większej świadomości konsumentów. Rzecznik stawia sobie za cel monitorowanie całego rynku finansowego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Rzecznik będzie o tym fakcie powiadamiał właściwe organy, jak również będzie występował z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej, albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego, pozostając przy tym otwartym na współpracę ze wszystkimi organami, które działają w zakresie ochrony konsumentów oraz mają wpływ na kształtowanie procesów w podmiotach rynku finansowego.