



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Załącznik Nr 1

do

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

Dane statystyczne

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



WARSZAWA MARZEC 2018

Spis treści:

	Nr strony
Część 1	
Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów rynku ubezpieczeniowo – emerytalnego	
Tabl. 1.1.	Wnioski z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017r. 6
Tabl. 1.2.	Źródło wpływu wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r. 6
Tabl. 1.3.	Tematyka wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r. 7
Tabl. 1.4.	Zarzuty zawarte we wnioskach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r. 9
Tabl. 1.5.	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r. 10
Tabl. 1.6.	Wynik interwencji Rzecznika Finansowego w zakończonych sprawach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych 11
Tabl. 1.7.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2017 r.) 12
Tabl. 1.8.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego Działu I 14
Tabl. 1.9.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2017 r.) 15
Tabl. 1.10.	Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu II 17
Tabl. 1.11.	Wnioski z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. z podziałem na poszczególne podmioty 18

Tabl. 1.12.	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.	18
Tabl. 1.13.	Porady telefoniczne z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielone w 2017 r.	19
Tabl. 1.14.	Tematyka porad z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielonych w 2017 r.	19
Tabl. 1.15.	Tematyka porad kierowanych do Rzecznika Finansowego drogą elektroniczną w 2017 z zakresu ubezpieczeń gospodarczych oraz zabezpieczenia emerytalnego	21
Tabl. 1.16.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r.	22
Tabl. 1.17.	Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.	22
Tabl. 1.18.	Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.	23
Tabl. 1.19.	Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.	24
Tabl. 1.20.	Tryb rozpatrywania wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.	24
Tabl. 1.21.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I	25
Tabl. 1.22.	Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II	26

Część 2	Podjęmowane przez Rzecznika interwencje, udzielane porady i inne formy wsparcia klientów podmiotów rynku bankowo- kapitałowego	
Tabl. 2.1.	Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo- kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.	28
Tabl. 2.2	Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo- kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017r.	29
Tabl. 2.2.1	Podział wniosków dotyczących kredytów w 2017r.	30
Tabl. 2.3	Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku bankowo- kapitałowego, złożonych w 2017r.	31
Tabl. 2.3.1	Sposób rozpatrzenia wniosków, dla których została podjęta interwencja	32
Tabl. 2.4	Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowo- kapitałowego, złożonych w 2017r.	33
Tabl. 2.5	Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo- kapitałowego, złożonych w 2017r. w odniesieniu do udziału w rynku.	34
Tabl. 2.5.1	Banki w formie spółek akcyjnych, banki spółdzielcze, instytucje kredytowe oraz instytucje finansowe działające transgranicznie	34
Tabl. 2.5.2	Spółdzielcze kasy oszczędnościowo- kredytowe	37
Tabl. 2.5.3	Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych	39
Tabl. 2.5.4	Domy maklerskie	41
Tabl. 2.5.5	Krajowe Instytucje Płatnicze	41
Tabl. 2.5.6	Instytucje pożyczkowe	42
Tabl. 2.6	Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowo- kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2017r.	45

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

Tabl. 1.1. Wnioski z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017r.

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	Ogółem	14 356	100,0
2.	Dział I – Ubezpieczenia na życie	4859	33,8
3.	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	9462	65,9
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	35	0,3

Tabl. 1.2. Źródło wpływu wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.

Lp.	Wpływ wniosków	Liczba	Procent
1.	Ogółem	14 356	100,0
2.	Bezpośrednio od wnioskodawców	11 279	78,6
	Dział I	4088	28,5
	Dział II	7164	49,9
	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	27	0,2
3.	Za pośrednictwem:	3077	21,4
	Dział I	771	5,4
	Dział II	2298	16,0
	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	8	0,0
a.	pełnomocników (ogółem),	2756	19,2
b.	innych podmiotów (ogółem):	321	2,2
	- Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Sejmu i Senatu, Biur Poselskich i Senatorskich oraz Ministerstw,	106	0,7
	- Komisji Nadzoru Finansowego,	2	0,0
	- Biura Rzecznika Praw Obywatelskich,	5	0,0
	- Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów,	166	1,2
	- innych instytucji.	42	0,3

Tabl. 1.3. Tematyka wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	14 356	100,0
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	4859	33,8
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	29	0,2
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	4830	33,6
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	3041	21,2
- Ubezpieczenia na życie	1002	7,0
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	758	5,3
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	13	0,1
- Ubezpieczenia rentowe	7	0,0
- Brak danych	9	0,0
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	9462	65,9
Ubezpieczenia komunikacyjne:	5071	35,3
- OC	3891	27,1
- AC	784	5,5
- Assistance	73	0,5
- NNW kierowcy i pasażerów	65	0,5
- Ubezpieczenia szyb samochodowych	6	0,0
- Ubezpieczenia kosztów naprawy pojazdu	5	0,0
- Zielona karta	4	0,0
- Regres (dot. szkód komunikacyjnych)	124	0,9
- UFG (dot. likwidacji szkód)	49	0,3
- UFG (kary i regres)	70	0,5
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1603	11,2
- OC przedsiębiorcy	1298	9,1
- OC w życiu prywatnym	173	1,2
- OC wykonywanego zawodu	99	0,7
- OC przewoźnika	32	0,2
- OC statków powietrznych i morskich	1	0,0
Ubezpieczenia mienia:	811	5,6
- Ubezpieczenia mienia osób fizycznych	734	5,1
- Ubezpieczenia mienia przedsiębiorstw	67	0,5
- Assistance	7	0,0
- Ubezpieczenia cargo	3	0,0
Ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego i nowo zakupionego sprzętu	519	3,6

Tematyka	Liczba	Procent
Ubezpieczenia NNW:	503	3,5
- Ubezpieczenia NNW	385	2,7
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	118	0,8
Ubezpieczenia rolne:	359	2,5
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	123	0,9
- OC rolników	116	0,8
- Ubezpieczenia upraw	94	0,7
- Ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych	14	0,1
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	10	0,0
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach rolnych	1	0,0
- UFG (dot. likwidacji szkód)	1	0,0
Ubezpieczenia turystyczne:	215	1,5
- Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	66	0,5
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	52	0,4
- Ubezpieczenia bagażu	43	0,3
- Ubezpieczenia turystyczne z opcją NNW	26	0,2
- Assistance	18	0,1
- Ubezpieczenia opóźnienia/odwołania lotu	10	0,0
Ubezpieczenia kredytu i innych produktów bankowych:	42	0,3
- Ubezpieczenia kredytu	39	0,3
- Ubezpieczenia niskiego wkładu	2	0,0
- Ubezpieczenia kart płatniczych i kont osobistych	1	0,0
Regresy (dot. pozostałych szkód)	33	0,2
Ubezpieczenia zdrowotne	15	0,1
Ubezpieczenia dziennego pobytu szpitalnego	13	0,1
Ubezpieczenia ryzyk finansowych	11	0,1
Ubezpieczenia ochrony prawnej	6	0,0
Casco statków powietrznych i morskich	4	0,0
Gwarancje ubezpieczeniowe	3	0,0
Ubezpieczenia należności handlowych	3	0,0
Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwach domowym	3	0,0
Ubezpieczenia ryzyk budowlanych	2	0,0
Ubezpieczenia maszyn budowlanych	1	0,0
Brak danych	245	1,7
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	35	0,3

Tabl. 1.4. Zarzuty zawarte we wnioskach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	Ogółem	14 356	100,0
2.	Oddalenie roszczenia Dział I Dział II	6775 2621 4154	47,2 18,3 28,9
3.	Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia Dział I Dział II	4580 1097 3483	31,9 7,6 24,3
4.	Składki: Dział I - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty, odmowa przejęcia opłacania składek Dział II - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki (dot. ubezpieczeń komunikacyjnych) - wysokość, zwrot, wezwanie do zapłaty składki (dot. pozostałych ubezpieczeń)	1045 397 648 582 66	7,3 2,8 4,5 4,0 0,5
5.	Opieszałość w postępowaniu odszkodowawczym Dział I Dział II	504 42 462	3,5 0,3 3,2
6.	Zaniżona wartość wykupu polisy Dział I	491	3,4
7.	Procedury stosowane przez ZU Dział I Dział II	269 47 222	1,9 0,3 1,6
8.	Odmowa anulowania, zmniejszenia lub rozłożenia na raty kar i należności regresowych Dział II	222	1,6
9.	Utrudnienia wglądu w akta szkodowe Dział I Dział II	114 13 101	0,8 0,1 0,7
10.	Odmowa kontynuacji ubezpieczenia Dział I Dział II	69 49 20	0,5 0,3 0,2
11.	Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych Dział I Dział II	45 17 28	0,3 0,1 0,2
12.	Nieprawidłowe zarządzanie polisą Dział I	43	0,3
13.	Odmowa wykupu wartości polisy Dział I	5	0,0
14.	Zmiana sumy ubezpieczenia Dział I	4	0,0
15.	Zmiana o.w.u. w trakcie trwania umowy Dział I	4	0,0
16.	Inne przyczyny wniosku Dział I Dział II	99 14 85	0,7 0,1 0,6

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
17.	Brak wyraźnej przyczyny wniosku	52	0,4
	Dział I	15	0,1
	Dział II	37	0,3
18.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	35	0,3

Tabl. 1.5. Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	14 356	100,0
2.	Podjęcie interwencji	12 151	84,6
	Dział I	4282	29,8
	Dział II	7869	54,8
3.	Niepodjęcie interwencji	2158	15,1
	- udzielenie wyjaśnień, o które zwracał się wnioskodawca lub gdy stwierdzono brak przesłanek formalno-prawnych do interwencji Rzecznika,	342	2,4
	- przesłanie skargi do wiadomości Rzecznika Finansowego bez wyraźnej prośby o interwencję,	190	1,3
	- niekompletność dokumentacji,	148	1,1
	- wycofanie wniosku,	44	0,3
	- klient podmiotu rynku finansowego nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego,	1074	7,5
	- wnioskodawca nie jest klientem podmiotu rynku finansowego.	360	2,5
4.	Ponowna analiza	47	0,3
	Dział I	10	0,0
	Dział II	37	0,3

Tabl. 1.6. Wynik interwencji Rzecznika Finansowego w zakończonych sprawach z zakresu ubezpieczeń gospodarczych

Lp.	Wynik interwencji	Liczba	Procent
1.	Ogółem	10 187^a	100,0
2.	Uznanie zasadności wniosku	1737	17,1
	Dział I	377	3,7
	Dział II	1360	13,4
3.	Uznanie wniosku w drodze wyjątku	44	0,4
	Dział I	20	0,2
	Dział II	24	0,2
4.	Wynik negatywny	8406	82,5
	Dział I	3206	31,5
	Dział II	5200	51,0

^a Sprawy, w których Rzecznik Finansowy zakończył czynności interwencyjne. **2000** spraw pozostaje nadal w toku, co stanowi **16,5%** wszystkich spraw, w których Rzecznik podjął interwencję w 2017 r. Sprawy w toku: Dział I – 682 (5,6%), Dział II – 1318 (10,9%).

Tabl. 1.7. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2017 r.)^a

Lp.	Podmioty rynku finansowego ^b dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2017 r.) ^a
1.	Ogółem	4780	100,0	100,0
2.	PZU Życie S.A.	2848	59,6	34,8
3.	AXA ŻYCIE TU S.A.	212	4,4	4,6
4.	Generali Życie TU S.A.	191	4,0	3,9
5.	Open Life TU Życie S.A.	164	3,4	9,2
6.	TUnŻ WARTA S.A.	164	3,4	3,2
7.	TU na Życie Europa S.A.	164	3,4	5,3
8.	TU Allianz Życie Polska S.A.	137	2,9	2,4
9.	METLIFE TUnŻIR S.A.	125	2,6	3,4
10.	NATIONALE - NEDERLANDEN TUnŻ S.A.	105	2,2	6,2
11.	Compensa TU na Życie S.A. VIG	96	2,0	2,2
12.	AVIVA TU na Życie S.A.	96	2,0	7,4
13.	Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	86	1,8	2,9
14.	Polisa – Życie TU S.A. VIG	73	1,5	1,3
15.	STU na Życie Ergo Hestia S.A.	64	1,3	1,7
16.	UNIQA TU na Życie S.A.	48	1,0	3,5
17.	AEGON TU na Życie S.A.	46	1,0	1,9

18.	PKO ŻYCIE TU S.A.	36	0,8	2,0
Lp.	Podmioty rynku finansowego ^b dział I	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków dział I	Udział ZU w rynku działu I w procentach (stan na 30.09.2017 r.)^a
19.	TU na Życie Cardiff Polska S.A.	29	0,6	1,2
20.	PRAMERICA Życie TUiR S.A.	22	0,5	1,1
21.	Signal Iduna Życie Polska TU S.A.	21	0,4	0,1
22.	POCZTOWE TUnŻ S.A.	15	0,3	0,1
23.	WTUŻiR Concordia Capital S.A.	14	0,3	0,3
24.	SALTUS TU Życie S.A. (poprzednia nazwa TU na Życie SKOK S.A.)	11	0,2	0,2
25.	BZ WBK – AVIVA TU na Życie S.A.	6	0,1	0,8
26.	TU INTER – ŻYCIE Polska S.A.	5	0,1	0,1
27.	MACIF Życie TUW	2	0,0	0,1
28.	TUW Rejent – Life	x	x	0,1

^a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale I, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2017, www.knf.gov.pl.

^b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce

Tabl. 1.8. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu I

Lp.	Podmioty rynku finansowego dział I	Liczba wniosków
1.	Ogółem	79
2.	Oddziały zagranicznych ZU w Polsce: - SOGECAP S.A. Oddział w Polsce - CALI Europe S.A. Oddział w Polsce - The Prudential Assurance Company Limited Sp. z o.o. Oddział w Polsce	48 42 5 1
3.	Zagraniczne ZU	20
4.	Brak wskazania nazwy ZU	11

Tabl. 1.9. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II – w porównaniu do ich udziału w rynku (stan na 30.09.2017 r.)^a

Lp.	Podmioty rynku finansowego ^b dział II	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków dział II	Udział ZU w rynku działu II w procentach (stan na 30.09.2017 r.) ^a
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
1.	Ogółem	8872	4808	100,0	100,0
2.	PZU S.A.	2932	1703	33,0	33,2
3.	STU Ergo Hestia S.A.	890	504	10,0	14,2
4.	TUiR WARTA S.A.	797	342	9,0	13,5
5.	Generali TU S.A.	531	376	6,0	3,7
6.	AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. ^c	521	413	5,9	5,0
7.	TUiR Allianz Polska S.A.	506	229	5,7	4,9
8.	TU INTERRISK S.A. VIG	484	132	5,5	2,6
9.	UNIQA TU S.A.	468	200	5,3	3,0
10.	TU Compensa S.A. VIG	374	201	4,2	3,6
11.	Link 4 TU S.A.	330	287	3,7	2,7
12.	TUW TUW	233	114	2,6	1,8
13.	Gothaer TU S.A.	183	92	2,1	1,7
14.	TUZ TUW	144	78	1,6	0,6
15.	TU Europa S.A.	140	4	1,6	1,1
16.	AVIVA TU Ogólnych S.A.	121	97	1,4	1,2
17.	Concordia Polska TUW	53	25	0,6	0,8
18.	SALTUS TUW (poprzednia nazwa TUW SKOK)	43	x	0,5	0,5
19.	Signal Iduna Polska TU S.A.	30	x	0,3	0,2

Lp.	Podmioty rynku finansowego ^b dział II	Liczba wniosków		Procent ogólnej liczby wniosków dział II	Udział ZU w rynku działu II w procentach (stan na 30.09.2017 r.) ^a
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych		
20.	TU INTER Polska S.A.	28	x	0,3	0,3
21.	Pocztowe TUW	21	10	0,2	0,4
22.	BZ WBK – AVIVA TU Ogólnych S.A.	10	x	0,1	0,6
23.	TUW Cuprum	10	x	0,1	0,2
24.	PKO TU S.A.	9	x	0,1	1,3
25.	TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych	4	x	0,0	0,9
26.	Credit Agricole TU S.A.	3	x	0,0	0,0
27.	TU Euler Hermes S.A.	3	x	0,0	0,7
28.	TU ZDROWIE S.A.	2	x	0,0	0,1
29.	D.A.S. TU Ochrony Prawnej S.A.	1	x	0,0	0,1
30.	TUiR Partner S.A.	1	1	0,0	0,0
31.	KUKE S.A.	x	x	x	0,1
32.	TUW Medicum	x	x	x	0,0
33.	Nationale - Nederlanden TU S.A.	x	x	x	0,0
34.	POLSKI GAZ TUW	x	x	x	0,2

^a Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, za: Biuletyn Kwartalny. Rynek ubezpieczeń 3/2017, www.knf.gov.pl.

^b Zakłady ubezpieczeń z siedzibą w Polsce

^c 28.04.2017 r. nastąpiło przeniesienie portfela ubezpieczeń z AXA TUiR S.A. do AXA Ubezpieczenia TUiR S.A.

Tabl. 1.10. Wnioski kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. w związku z działalnością pozostałych podmiotów rynku finansowego działu II

Lp.	Podmioty rynku finansowego dział II	Liczba wniosków	
		Ogółem	W tym dot. ubezpieczeń komunikacyjnych
1.	Ogółem	590	263
2.	Oddziały zagranicznych ZU w Polsce:	147	45
	- Balcia Insurance SE Oddział w Polsce	40	39
	- Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce (działając w imieniu AIG Europe Ltd Sp. z o.o. Oddział w Polsce)	31	2
	- Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce	29	1
	- Europäische Reiseversicherung AG Oddział w Polsce	21	x
	- AWP P&C S.A. Oddział w Polsce	12	1
	- Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce	8	2
	- Chubb European Group Ltd Sp. z o.o. Oddział w Polsce (poprzednia nazwa ACE European Group Ltd Sp. z o.o. Oddział w Polsce)	2	x
	- AEGON Magyarorszag Altalanos Biztosito S.A. - Oddział w Polsce	2	x
	- LMG Forsakrings AB S.A. Oddział w Polsce	1	x
	- Medicover Forsakrings AB S.A. - Oddział w Polsce	1	x
3.	Zagraniczne ZU	256	53
4.	Reprezentanci do spraw roszczeń na terenie Polski nie będący ZU	27	27
5.	UFG	125	122
6.	PBUK	3	3
7.	Brak wskazania nazwy ZU	32	13

Tabl. 1.11. Wnioski z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. z podziałem na poszczególne podmioty

Lp.	Podmiot	Liczba	Procent
1.	Ogółem	46	100,0
2.	ZUS	19	41,3
3.	OFE	16	34,8
4.	INNE	6	13,0
5.	IKE	4	8,7
6.	PPE	1	2,2

Tabl. 1.12. Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu zabezpieczenia emerytalnego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	46	100,0
2.	Podjęcie interwencji	5	10,9
3.	Niepodjęcie interwencji	41	89,1
	Przyczyny niepodjęcia interwencji		
	- odmowa podjęcia czynności wyjaśniających	21	45,6
	- udzielenie wyjaśnień merytorycznych	14	30,4
	- anulowanie skargi	2	4,3
	- przekazanie wniosków wg właściwości	1	2,2
	- prośba o dostanie dodatkowych dokumentów	1	2,2
	- wniosek przekazany jedynie do wiadomości Rzecznika	1	2,2
	- odmowa ze względu na brak złożonej reklamacji do podmiotu rynku finansowego	1	2,2

Tabl. 1.13. Porady telefoniczne z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielone w 2017 r.

Lp.	Porady	Liczba	Procent
1.	Ogółem	13 216	100,0
2.	Dział I - Ubezpieczenia na życie	1926	14,6
3.	Dział II - Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	10 985	83,1
4.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	305	2,3

Tabl. 1.14. Tematyka porad z zakresu ubezpieczeń gospodarczych udzielonych w 2017 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	13 216	100,0
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	1926	14,6
Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. stary portfel)	6	0,1
Ubezpieczenia zawarte po 1989 r.:	1920	14,5
- Ubezpieczenia na życie	1010	7,6
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	509	3,8
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	395	2,9
- Ubezpieczenia posagowe, zaopatrzenia dzieci	3	0,1
- Ubezpieczenia rentowe	3	0,1
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	10 985	83,1
Ubezpieczenia komunikacyjne:	7324	55,4
- OC	6368	48,2
- AC	864	6,5
- Assistance	44	0,3
- NNW kierowcy i pasażerów	26	0,2
- Zielona Karta	22	0,2
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	1316	9,9
- OC przedsiębiorcy	454	3,4
- OC zarządcy drogi	311	2,4
- OC w życiu prywatnym	167	1,3
- OC spółdzielni/zarządcy nieruchomości	156	1,2
- OC wykonywanego zawodu	85	0,6
- OC lekarzy/szpitali	72	0,5
- OC pozostałe	42	0,3
- OC przewoźnika	29	0,2

Tematyka	Liczba	Procent
Ubezpieczenia mienia:	1176	9,0
- Ubezpieczenia mieszkania/domu	638	4,8
- Ubezpieczenia mienia ruchomego	518	3,9
- Ubezpieczenia mienia w transporcie	8	0,1
- Ubezpieczenia maszyn	6	0,1
- Assistance	6	0,1
Ubezpieczenia NNW:	409	3,1
- Ubezpieczenia NNW	323	2,4
- Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	86	0,7
Ubezpieczenia rolne:	217	1,6
- OC rolników	106	0,8
- Obowiązkowe ubezpieczenia budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego	60	0,4
- Ubezpieczenia upraw	34	0,2
- Dobrowolne ubezpieczenia mienia w gospodarstwach rolnych	10	0,1
- Ubezpieczenia maszyn rolniczych	4	0,1
- Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym	3	0,1
Ubezpieczenia turystyczne:	173	1,3
- Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	63	0,5
- Ubezpieczenia 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
- Ubezpieczenia OC	3	0,1
Ubezpieczenia kredytu	112	0,8
Ubezpieczenia kosztów leczenia	16	0,1
Ubezpieczenia ochrony prawnej	13	0,1
Gwarancje ubezpieczeniowe	8	0,1
Ubezpieczenia prywatnego leczenia	7	0,1
Ubezpieczenia od ryzyka utraty pracy	6	0,1
Ubezpieczenia operacji	3	0,1
Ubezpieczenia dziennego pobytu w szpitalu	3	0,1
Ubezpieczenia należności handlowych	1	0,0
Brak wskazania rodzaju ubezpieczenia	201	1,5
Brak właściwości Rzecznika Finansowego	305	2,3

Tabl. 1.15. Tematyka porad kierowanych do Rzecznika Finansowego drogą elektroniczną w 2017 z zakresu ubezpieczeń gospodarczych oraz zabezpieczenia emerytalnego

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	Ogółem	4177	100,0
2.	Ubezpieczenia komunikacyjne	2166	51,9
3.	Ubezpieczenia na życie	602	14,4
4.	Ubezpieczenie mienia	376	9,0
5.	OC (pozostałe)	301	7,2
6.	Ubezpieczenie NNW	162	3,9
7.	Ubezpieczenia kredytu, kart płatniczych i kont osobistych	33	0,8
8.	Ubezpieczenia rolne	64	1,5
9.	Ubezpieczenia turystyczne	55	1,3
10.	Inne ubezpieczenia	32	0,8
11.	Zabezpieczenie emerytalne (informacje ogólne dot. OFE, interpretacja przepisów)	41	1,0
12.	Brak właściwości Rzecznika Finansowego	84	2,0
13.	Brak danych umożliwiających określenie rodzaju ubezpieczenia	261	6,2

Tabl. 1.16. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r.

Lp.	Wnioski	Liczba	Procent
1.	Ogółem	306	100,0
2.	Dział I – Ubezpieczenia na życie	240	78,4
3.	Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	66	21,6

Tabl. 1.17. Źródło wpływu wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.

Lp.	Wpływ wniosków	Liczba	Procent
1.	Ogółem	306	100,0
2.	Bezpośrednio od powoda	46	15,0
3.	Za pośrednictwem pełnomocnika powoda	179	58,5
4.	Bezpośrednio z sądu	81	26,5

Tabl. 1.18. Tematyka wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.

Tematyka	Liczba	Procent
Ogółem	306	100,0
DZIAŁ I – Ubezpieczenia na życie	240	78,4
- Ubezpieczenia na życie z u.f.k.	222	72,5
- Ubezpieczenia na życie	9	2,9
- Ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	7	2,3
- Brak danych	2	0,7
Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	66	21,6
Ubezpieczenia komunikacyjne:	51	16,7
- OC	35	11,5
- AC	16	5,2
Ubezpieczenia OC (pozostałe):	5	1,7
- OC przedsiębiorcy	4	1,4
- OC wykonywanego zawodu	1	0,3
Ubezpieczenia mienia osób fizycznych	5	1,7
Ubezpieczenia NNW	1	0,3
Ubezpieczenia OC rolników	1	0,3
Ubezpieczenia niskiego wkładu	1	0,3
Ubezpieczenia ryzyk finansowych	1	0,3
Brak danych	1	0,3

Tabl. 1.19. Zarzuty zawarte we wnioskach o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.

Lp.	Zarzuty	Liczba	Procent
1.	Ogółem	306	100,0
2.	Oplaty pobierane za rezygnację z umowy ubezpieczenia na życie z u.f.k. Dział I	221	72,2
3.	Nieprawidłowe zarządzanie polisą Dział I	1	0,3
4.	Zaniżona wartość wykupu polisy Dział I	1	0,3
5.	Oddalenie roszczenia Dział I	32	10,5
	Dział II	13	4,3
		19	6,2
6.	Spór co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia Dział I	40	13,1
	Dział II	2	0,7
		38	12,4
7.	Odmowa kontynuacji ubezpieczenia ryzyk finansowych Dział II	1	0,3
8.	Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych Dział II	1	0,3
9.	Wyczerpanie sumy gwarancyjnej Dział II	1	0,3
10.	Regres ubezpieczeniowy Dział II	5	1,7
11.	Brak wyraźnej przyczyny wniosku Dział I	3	1,0
	Dział II	2	0,7
		1	0,3

Tabl. 1.20. Tryb rozpatrywania wniosków o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd z zakresu ubezpieczeń gospodarczych kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017 r.

Lp.	Tryb rozpatrywania	Liczba	Procent
1.	Ogółem	306	100,0
2.	Przedstawiono oświadczenie zawierające istotny dla sprawy pogląd	248	81,0
3.	Nie przedstawiono oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd	58	19,0

Tabl. 1.21. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu I

Lp.	Podmioty rynku finansowego działu I, na które wpłynęły wnioski o pogląd	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków z zakresu działu I
1.	Ogółem	240	100,0
2.	Vienna Life TU na Życie S.A. VIG	55	22,9
3.	TU na Życie Europa S.A.	43	17,9
4.	Open Life TU Życie S.A.	38	15,8
5.	AEGON TU na Życie S.A.	27	11,3
6.	AXA ŻYCIE TU S.A.	25	10,4
7.	Generali Życie TU S.A.	18	7,5
8.	Compensa TU na Życie S.A. VIG	9	3,8
9.	PKO ŻYCIE TU S.A.	6	2,5
10.	PZU Życie S.A.	5	2,1
11.	TUnŻ WARTA S.A.	3	1,3
12.	METLIFE TUnŻIR S.A.	2	0,8
13.	Polisa – Życie TU S.A. VIG	2	0,8
14.	TU Allianz Życie Polska S.A.	2	0,8
15.	AVIVA TU na Życie S.A.	1	0,4
16.	NATIONALE -NEDERLANDEN TUnŻ S.A.	1	0,4
17.	SOGECAP S.A. Oddział w Polsce	1	0,4
18.	Brak wskazania nazwy ZU	2	0,8

Tabl. 1.22. Wnioski o przedstawienie oświadczenia zawierającego istotny dla sprawy pogląd kierowane do Rzecznika Finansowego w 2017 r. w związku z działalnością poszczególnych podmiotów rynku finansowego działu II

Lp.	Podmioty rynku finansowego działu II, na które wpłynęły wnioski o pogląd	Liczba wniosków	Procent ogólnej liczby wniosków z zakresu działu II
1.	Ogółem	66	100,0
2.	PZU S.A.	33	50,0
3.	Generali TU S.A.	4	6,1
4.	TUiR WARTA S.A.	4	6,1
5.	UNIQA TU S.A.	4	6,1
6.	Link 4 TU S.A.	3	4,5
7.	TU INTERRISK S.A. VIG	3	4,5
8.	TUiR Allianz Polska S.A.	3	4,5
9.	Gothaer TU S.A.	2	3,0
10.	STU Ergo Hestia S.A.	2	3,0
11.	TUZ TUW	2	3,0
12.	UFG	2	3,0
13.	AXA Ubezpieczenia TUiR S.A.	1	1,5
14.	SALTUS TUW (poprzednia nazwa TUW SKOK)	1	1,5
15.	TU Europa S.A.	1	1,5
16.	Brak wskazania nazwy ZU	1	1,5

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

Tabl. 2.1. Źródło wpływu wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017r.

Lp.	Źródło wpływu wniosków	Liczba	%
	Ogółem	4401	100
1.	Bezpośrednio od wnioskodawców	3715	84,4
2.	Za pośrednictwem:	686	15,6
2a.	Kancelarie Prawnicze, Adwokackie, Radców Prawnych	352	8,0
2b.	Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumenta	81	1,8
2c.	Pełnomocników	70	1,6
2d.	Kancelarię Prezydenta RP	44	1,1
2e.	Urząd Ochrony Konsumentów i Konkurencji	37	0,9
2f.	Kancelarię Prezesa Rady Ministrów	35	0,8
2g.	Komisję Nadzoru Finansowego	24	0,5
2h.	Ministerstwa	13	0,3
2i.	Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich	9	0,2
2j.	Biura Poselskie i Senatorskie	6	0,1
2k.	Inne podmioty	15	0,3

Tabl. 2.2 Tematyka wniosków z zakresu rynku bankowo – kapitałowego kierowanych do Rzecznika Finansowego w 2017r.

Lp.	Problem, którego dotyczył wniosek	Liczba	%
	Ogółem	4401	100
1.	Kredyty	2829	64,3
2.	Rachunek bankowy	754	17,1
3.	Karta płatnicza	218	5,0
4.	Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (UFK)	165	3,7
5.	Operacje bankomatowe	95	2,2
6.	Fundusze inwestycyjne	78	1,8
7.	Leasing	68	1,5
8.	Papiery wartościowe	36	0,8
9.	Książeczka oszczędnościowa	34	0,8
10.	Operacje na rynku walutowym	14	0,3
11.	IKE	9	0,2
12.	Faktoring	2	0,1
13.	Brak danych	6	0,1
14.	Inne (np. skarga na działanie sądu, pomoc w wypłaceniu udziałów ze spółdzielni, członkostwo w SKOK czy też zastrzeżenia do podatku od zawartej ugody sądowej).	93	2,1

Tabl. 2.2.1 Podział wniosków dotyczących kredytów w 2017r.

Lp.	Rodzaj kredytu	Liczba	%
	Ogółem	2829	100
1.	Kredyt konsumencki	1506	53,3
2.	Kredyt hipoteczny	1243	43,9
3.	Kredyt obrotowy	34	1,2
4.	Kredyt inwestycyjny	24	0,8
5.	Kredyt z dopłatami	14	0,5
6.	Kredyt w rachunku bieżącym	8	0,3

Tabl. 2.3 Tryb rozpatrywania wniosków z zakresu rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2017r.

Lp.	Podjęte działania	Liczba	%
	Ogółem	4401	100
1.	Podjęcie interwencji przez eksperta	3144	71,4
2.	Niepodjęcie działań – przesłane dokumenty zawierały braki formalne (klient otrzymał pismo z prośbą o uzupełnienie)	843	19,2
3.	Niepodjęcie działań - zła właściwość (podmiot nie podlega przepisom ustawy o RF)	123	2,7
4.	Niepodjęcie działań – brak podstaw, wyjaśnienia merytoryczne	27	0,6
5.	Niepodjęcie działań – zła właściwość (klient nie jest podmiotem rynku bankowo – kapitałowego, np. sp. z o.o.)	20	0,5
6.	Sprawa anulowana	73	1,7
7.	Pismo skierowane do wiadomości RF	173	3,9

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

Lp.	Podjęte działania	Liczba	%
	Ogółem	3144	100
1.	Podjęcie interwencji przez eksperta	3140	99,9
1.1	Sprawy w toku:	1838	58,5
1.2	Sprawy zakończone, w	1302	41,5
1.2.1	tym:	367	28,3
1.2.2	Uznanie zasadności wniosku	785	60,2
1.2.3	Wynik negatywny Po interwencji nie stwierdzono naruszenia interesów klienta	150	11,5
2.	Przekazano do Wydziału Ubezpieczeń	1	0,0
3.	Przekazano do Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów	3	0,1

Tabl. 2.4 Liczba wniosków o podjęcie interwencji w podziale na podmioty rynku bankowo-kapitałowego, złożonych w 2017r.

Lp.	Rodzaj podmiotu	Liczba	%
	Ogółem	4401	100
1.	Banki prowadzone w formie spółek akcyjnych oraz banki spółdzielcze	3631	82,5
2.	Instytucje pożyczkowe	279	6,3
3.	SKOK	131	3,0
4.	Firmy leasingowe	67	1,6
5.	TFI	51	1,2
6.	Domy maklerskie	29	0,7
7.	KIP, BUP	24	0,5
8.	Pośrednicy kredytu konsumenckiego	4	0,1
9.	Pośrednicy kredytu hipotecznego	3	0,1
10.	Firmy faktoringowe	1	0,0
11.	Inne podmioty	181	4,1

Tabl. 2.5 Liczba wniosków w podziale na podmioty rynku bankowo–kapitałowego, złożonych w 2017r. w odniesieniu do udziału w rynku.

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

L.p.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2017r)*
	Ogółem	3631	100	x
1	Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	586	16,2	16,4
2	Getin Noble Bank S.A.	458	12,7	3,9
3	Alior Bank S.A.	366	10,1	3,7
4	mBank S.A.	262	7,1	7,5
5	Bank Zachodni WBK S.A.	218	6,0	8,0
6	Bank Millenium S.A.	191	5,3	4,2
7	Raiffeisen Bank Polska S.A.	188	5,2	3,0
8	Bank BGŻ BNP Paribas S.A.	156	4,4	4,2
9	Euro Bank S.A.	136	3,8	0,8
10	Bank Polska Kasa Opieki S.A.	135	3,7	10,2
11	Bank BPH S.A.	134	3,7	0,9
12	Bank Pocztowy S.A.	127	3,5	0,4
13	Idea Bank S.A.	107	3,0	1,4
14	Credit Agricole Bank Polska S.A.	96	2,7	1,2
15	ING Bank Śląski S.A.	88	2,4	7,1
16	Deutsche Bank Polska S.A.	86	2,4	1,0
17	Santander Consumer Bank S.A.	84	2,3	2,4
18	Bank Handlowy w Warszawie S.A.	49	1,3	2,7

19	Nest Bank S.A.	45	1,2	0,2
20	Bank Ochrony Środowiska S.A.	30	0,8	1,2
21	Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.	8	0,2	1,4
22	Plus Bank S.A.	7	0,2	0,2
23	DnB Bank Polska S.A.	7	0,2	0,7
24	Volkswagen Bank Polska S.A.	5	0,1	0,3
25	BNP Paribas Securities Services Spółka Komandytowo-Akcyjna Oddział w Polsce *	4	0,1	x
26	Western Union International Bank GmbH, sp. z o.o. Oddział w Polsce *	3	0,1	x
27	TF Bank AB sp. z o.o. Oddział w Polsce *	3	0,1	x
28	Toyota Bank Polska S.A.	3	0,1	1,1
29	mBank Hipoteczny S.A.	2	0,1	0,7
30	SGB-Bank S.A.	2	0,1	0,1
31	Bank Spółdzielczy w Łąncucie	2	0,1	0,0
32	FCA- Group Bank Polska S.A.	2	0,0	0,7
33	Krakowski Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,2
34	PKO Bank Hipoteczny S.A.	1	0,0	0,1
35	Pekao Bank Hipoteczny S.A.	1	0,0	0,1
36	Warszawski Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,1
37	Bank Spółdzielczy w Limanowej	1	0,0	0,1
38	Bank Spółdzielczy w Kielcach	1	0,0	0,1
39	Mikołowski Bank Spółdzielczy w Mikołowie	1	0,0	0,0
40	Polski Bank Spółdzielczy w Wyszowie	1	0,0	0,0
41	Polski Bank Spółdzielczy w Ciechanowie	1	0,0	0,0
42	Bank Spółdzielczy w Suchedniowie	1	0,0	0,0
43	Powiatowy Bank Spółdzielczy w Sokołowie Podlaskim	1	0,0	0,0
44	Bank Spółdzielczy w Ustce	1	0,0	0,0
45	Bank Spółdzielczy w Przemkowie	1	0,0	0,0
46	Bałtycki Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
47	Bank Spółdzielczy w Szubinie	1	0,0	0,0
48	Bank Spółdzielczy w Namysłowie	1	0,0	0,0

49	Bank Spółdzielczy w Pieńsku	1	0,0	0,0
50	Hexa Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
51	Bank Spółdzielczy w Człuchowie	1	0,0	0,0
52	Bank Spółdzielczy w Nowem N/Wisła	1	0,0	0,0
53	Bank Spółdzielczy w Rabie Wyżnej	1	0,0	0,0
54	Bank Spółdzielczy w Pleszewie	1	0,0	0,0
55	Bank Spółdzielczy w Bytowie	1	0,0	0,0
56	Bank Spółdzielczy w Przemkowie	1	0,0	0,0
57	Bank Spółdzielczy w Olsztynku	1	0,0	0,0
58	Bank Spółdzielczy w Załuskach	1	0,0	0,0
59	Bank Spółdzielczy w Lipce	1	0,0	0,0
60	Bank Spółdzielczy w Rajczy	1	0,0	0,0
61	Bank Spółdzielczy w Janowie Lubelskim	1	0,0	0,0
62	Poznański Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
63	Bank Spółdzielczy w Chrzanowie	1	0,0	0,0
64	Bank Spółdzielczy w Pruszczu Gdańskim	1	0,0	0,0
65	Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Radomiu	1	0,0	0,0
66	Bank Spółdzielczy w Szczytnie	1	0,0	0,0
67	Bank Spółdzielczy w Skoczowie	1	0,0	0,0
68	Bank Spółdzielczy Ziemi Łęczyckiej w Łęczycy	1	0,0	0,0
69	Esbank Bank Spółdzielczy	1	0,0	0,0
70	Cofidis S.A.*	1	0,0	x
71	Banque PSA Finance Spółka Akcyjna Oddział w Polsce*	1	0,0	x
72	Bank Spółdzielczy w Nadarzynie w upadłości	1	0,0	x
73	Spółdzielczy Bank Rzemiosła i Rolnictwa w upadłości likwidacyjnej	1	0,0	x

*notyfikowana instytucja kredytowa/finansowa działająca w Polsce przez oddział

Tabl. 2.5.2 Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe

L.p.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2017r)*
	Ogółem	131	100	x
1	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka	89	68	60,9
2	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa "Wołomin" w upadłości likwidacyjnej	14	10,7	1,9
3	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Piast"	5	3,8	2,4
4	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Jaworzno"	3	2,3	3,3
5	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo–Kredytowa "Arka" w upadłości	2	1,5	x
6	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Zygmunta Chmielewskiego	2	1,5	9,3
7	Twoja Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa w upadłości	2	1,5	1,0
8	Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa	1	0,8	x
9	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa "Wspólnota" w upadłości likwidacyjnej	1	0,8	x

11	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Jowisz" w upadłości	1	0,8	x
13	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa "Nike" w upadłości	1	0,8	x
16	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Polska" w upadłości	1	0,8	x
17	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Rafineria" (zarząd komisaryczny)	1	0,8	x
18	Wielkopolska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa w upadłości	1	0,8	x
19	Zachodniopomorska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa	1	0,8	1,1
20	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Eugeniusza Kwiatkowskiego	1	0,8	0,8
21	Bieszczadzka Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa	1	0,8	0,3
22	Powszechna Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa	1	0,8	x
23	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa „Centrum”	1	0,8	x
24	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa im. Stefana kard. Wyszyńskiego	1	0,8	x
25	Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa im. Unii Lubelskiej	1	0,8	x

Tabl. 2.5.3 Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych

L.p.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2017r)*
	Ogółem	51	100	x
1	PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	7	13,7	5,6
2	GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	6	11,8	7,0
3	NN Investment Partners Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	6	11,8	0,2
4	Pioneer Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	5	9,8	6,1
5	Fincrea Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	4	7,8	0,3
6	Saturn Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	5,9	0,9
7	Superfund Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	3	5,9	5,3
8	BPH Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (obecnie Rockbridge Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.)	2	3,9	1,0
9	Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,9	1,3
10	Altus Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	2	3,9	0,1
11	Amundi Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,9	0,3
12	Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,9	2,5
13	Investors Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,9	2,0
14	KBC Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,9	1,2
15	MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,9	0,7

16	Open Finance Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (obecnie Noble Funds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.)	1	1,9	2,6
17	Opera Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,9	0,6
18	Quercus Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,9	1,5
19	Skarbiec Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,9	5,1
20	Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU S.A.	1	1,9	9,9
21	Union Investment Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	1	1,9	3,8

Tabl. 2.5.4 Domy maklerskie

L.p.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2017r)*
	Ogółem	29	100	x
1	Centralny Dom Maklerski Pekao S.A.	10	34,5	10,9
2	Dom Maklerski BDM S.A.	5	17,2	2,5
3	Dom Maklerski TMS Brokers S.A.	3	10,3	1,6
4	HFT Brokers Dom Maklerski S.A.*	3	10,3	x
5	Noble Securities S.A.	3	10,3	6,6
6	Vestor Dom Maklerski S.A.	2	6,9	2,2
7	Dom Maklerski Banku Ochrony Środowiska S.A.	1	3,4	9,4
8	Trigon Dom Maklerski S.A.	1	3,4	2,6
9	X-Trade Brokers Dom Makl. S.A.	1	3,4	23,0

* W dniu 25 kwietnia 2017 r. Komisja Nadzoru Finansowego podjęła decyzję o cofnięciu zezwolenia na prowadzenie działalności maklerskiej przez HFT Brokers Dom Maklerski S.A.

Tabl. 2.5.5 Krajowe Instytucje Płatnicze

L.p.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2017r)*
	Ogółem	24	100	x
1	Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	13	54,2	9,3
2	First Data Polska S.A.	5	20,8	22,9
3	CashBill S.A.	1	4,2	1,1

4	Dotpay spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (d. Dotpay spółka akcyjna)	1	4,2	5,0
5	Elavon Financial Services Designated Activity Company (Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością o Wyznaczonym Przedmiocie Działalności)*.	1	4,2	x
6	PayPal INC (Firma PayPal Inc. jest firmą macierzystą firmy PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A.)**.	1	4,2	x
7	PayU S.A.	1	4,2	15,4
8	Raiffeisen Solutions Sp. z o.o.	1	4,2	1,1

* Elavon Financial Services DAC prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Elavon Merchant Services i podlega nadzorowi Centralnego Banku Irlandii

** Firma PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A podlega nadzorowi luksemburskiej instytucji nadzorczej, Commission de Surveillance du Secteur Financier .

Tabl. 2.5.6 Instytucje pożyczkowe

L.p.	Nazwa podmiotu	Liczba wniosków	Liczba wniosków danego podmiotu w ogólnej liczbie wniosków dla danych podmiotów w procentach	Udział podmiotu w rynku w procentach (dane za III kwartał 2017r)*
	Ogółem:	279	100	x
1	Profi Credit Polska S.A.	78	28,0	20,0
2	Provident Polska S.A.	34	12,2	32,0
3	Aasa Polska S.A.	24	8,6	x
4	Optima Sp. z o.o.	12	4,3	2,6
5	Vivus Finance Sp. z o.o.	11	3,9	4,9
6	Wonga.pl sp. z o.o.	8	2,9	2,0
7	Everest Finanse Sp. z o.o.	6	2,2	8,5

8	Capital Service S.A.	5	1,8	1,3
9	Creamfinance Poland Sp. z o.o.	5	1,8	1,3
10	Szybka Gotówka Sp. z o.o.	5	1,8	0,5
11	Ferratum Bank p.l.c	5	1,8	x
12	Kredyty Chwilówki Sp. z o.o.	5	1,8	x
13	IPF Polska Sp. z o.o.	4	1,5	2,6
14	LoanMe Sp. z.o.o.	4	1,5	0,4
15	Nobilon Sp. z o.o.	4	1,5	0,1
16	PayDay Loans Sp. z o.o. S.K.A	4	1,5	x
17	Zaplo Sp. z o.o.	3	1,1	3,6
18	VIA SMS PL Sp. z o.o	3	1,1	1,6
19	Pro domo sp.z o.o.	3	1,1	x
20	Takto Finance Sp. z o.o.	3	1,1	0,0
21	Rapid Finance Polska Sp. z o.o.	2	0,7	1,1
22	Alfakredyt Sp. z o.o.	2	0,7	0,3
23	Daiglob Sp. z o.o.	2	0,7	0,1
24	Neum Premium Sp. z o.o.	2	0,7	0,1
25	SMS Kredyt sp. z o.o.	2	0,7	0,1
26	Kredyt Polska Sp. z o.o.	2	0,7	0,0
27	Kasomat (Surat Sp. z o.o.)	2	0,7	x
28	Siemens Finance Sp. z o.o.	2	0,7	x
29	Speed Cash Polska sp. z o.o.	1	0,4	0,9
30	Euro Providus S.A.	1	0,4	0,7
31	GCM Global Collection Sp.z o. o.	1	0,4	0,6
32	Marka S.A.	1	0,4	0,6
33	Axcess Financial Poland Sp. z o.o.	1	0,4	0,4
34	Friendly Finance Poland Sp. z o.o.	1	0,4	0,4
35	Greadan Sp. z o.o.	1	0,4	0,4
36	Creditstar Poland Sp. z o.o.	1	0,4	0,3
37	ID Finance Poland sp. z o.o.	1	0,4	0,3
38	MBR Finance S.A.	1	0,4	0,2
39	CASHALOT Sp. z o.o.	1	0,4	0,1
40	Profi Credit Poland S.A.	1	0,4	0,1
41	Unilink Cash Sp. z.o.o	1	0,4	0,1
42	Fellow Finance Polska sp. z o.o.	1	0,4	0,0
43	Fundusz Korona Sp. z o.o.	1	0,4	0,0
44	Gros Kapital Group Sp. z o.o.	1	0,4	0,0
45	Grupa Inwestycyjna SMDN Finanse Sp. z o.o.	1	0,4	x
46	Asekuracja Sp. z o.o.	1	0,4	x
47	Aventus Group Sp. z o.o.	1	0,4	x
48	Commercial Group Sp. z o.o.	1	0,4	x
49	Cross Loan sp. z o.o.	1	0,4	x

50	Denajro Sp. z o.o.	1	0,4	x
51	eBanco Sp. z o. o	1	0,4	x
52	Europejskie Centrum Finansowe "EURO-ZURICH" Sp. z o.o.	1	0,4	x
53	Eurolean Consumer Finansowe Sp. z o.o.	1	0,4	x
54	Eurocent S.A.	1	0,4	x
55	Faltex Sp. z o.o.	1	0,4	x
56	ICredit Sp. z o.o.	1	0,4	x
57	KIM Finance Sp. z o.o.	1	0,4	x
58	Poli Invest Sp. z o.o.	1	0,4	x
59	Polska Korporacja Finansowa "SKARBIEC" Sp. z o.o.	1	0,4	x
60	Pożyczka Plus Sp. z o.o.	1	0,4	x
61	Rapida sp. z o.o.	1	0,4	x
62	Regnum Credit Sp. z o.o.	1	0,4	x
63	Smart Pożyczki	1	0,4	x
64	SuperGrosz Sp. z o. o.	1	0,4	x
65	Visset Sp. z o.o.	1	0,4	x

Tabl. 2.6 Tematyka rozmów z zakresu rynku bankowo kapitałowego, przeprowadzonych podczas dyżurów telefonicznych w 2017r.

Lp.	Temat Rozmowy	Liczba	Procent
	Ogółem	8748	100%
1.	Kredyty konsumenckie:	1827	20,9
1.1.	Wcześniejsza spłata kredytu	476	26,1
1.2.	Niezgodność zadłużenia	237	13
1.3.	Nieuznana reklamacja	207	11,3
1.4.	Wypowiedzenie, odstąpienie od umowy	145	7,9
1.5.	Zajęcia komornicze, sprzedaż wierzytelności	120	6,6
1.6.	Spirala zadłużenia, upadłość konsumencka	114	6,2
1.7.	Koszt kredytu	99	5,4
1.8.	Ubezpieczenia	72	3,9
1.9.	BIK S.A.	68	3,8
1.10.	Prowizje, opłaty	62	3,3
1.11.	Dziedziczenie długu	53	3
1.12.	Restrukturyzacja, ugoda	43	2,3
1.13.	Wyłudzenia kredytu	44	2,4
1.14.	Działania windykacyjne	38	2,1
1.15.	Inne (pojedyncze zapytania o aneks do umowy, reklamę, odmowę udzielenia kredytu, status złożonego wniosku do RF, inne).	49	27
2.	Kredyty hipoteczne:	1765	20,2
2.1.	Spread walutowy	411	23,3
2.2.	Nieuznana reklamacja	303	17,2
2.3.	Przerwanie biegu przedawnienia	237	13,4

2.4.	Kwestionowanie zadłużenia, odsetki, opłaty, prowizje	181	10,3
2.5.	Wypowiedzenie umowy, działania windykacyjne	153	8,7
2.6.	Przewalutowanie kredytu	129	7,3
2.7.	Restrukturyzacja	117	6,6
2.8.	Ubezpieczenie niskiego wkładu	61	3,5
2.9.	Ubezpieczenia	45	2,5
2.10.	Zmiana zabezpieczenia	27	1,5
2.11.	Aneks do umowy	25	1,4
2.12.	Egzekucja komornicza	20	1,1
2.13.	Marża, oprocentowanie	17	1
2.14.	LIBOR	14	0,8
2.15.	BIK S.A.	5	0,3
2.16.	Odmowa udzielenia kredytu	4	0,2
2.17.	Inne (brak wydania dokumentów, dziedziczenie długu, sprzedaż wierzytelności, zapytanie o status złożonego wniosku, inne).	16	0,9
3.	Procedura postępowania przed Rzecznikiem, zapytania o zakres kompetencji, jak złożyć wnioski o podjęcie interwencji, wydanie istotnego poglądu, jakie dokumenty przesłać bądź dostać do złożonego już wniosku, zapytania czy podmiot, na którego działania konsument się skarży podlega kompetencji Rzecznika.	1711	19,6
4.	Zapytania o obowiązujące przepisy prawa, linię orzecznictwa sądowego, stanowisko Rzecznika.	1261	14,4
5.	Rachunki bankowe:	985	11,3
5.1.	Opłaty za prowadzenie rachunku	202	20,5
5.2.	Nieuznana reklamacja	156	15,9
5.3.	Zajęcie komornicze	122	12,4
5.4.	Wpłata, wypłata z bankomatu	121	12,3

5.5.	Wyłudzenie środków z rachunku, nieautoryzowana transakcja	99	10,1
5.6.	Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy	62	6,3
5.7.	Brak wydania dokumentów, pełnomocnictwo do rachunku, identyfikacja klienta	50	5,1
5.8.	Wypowiedzenie umowy	35	3,6
5.9.	Błędne przelewy	27	2,7
5.10.	Działania windykacyjne	26	2,6
5.11.	Zamknięcie rachunku	20	2
5.12.	Blokada środków na rachunku	12	1,2
5.13.	BIK S.A.	10	1
5.14.	Inne (dane osobowe, oprocentowanie, oświadczenie FATCA, zapytanie o status złożonego wniosku do RF, inne).	43	4,4
6.	Karty kredytowe i debetowe:	296	3,4
6.1.	Wyłudzenia środków z karty, nieautoryzowane transakcje	120	40,5
6.2.	Nieuznana reklamacja	52	17,6
6.3.	Opłaty, odsetki, prowizje	44	14,9
6.4.	Działania windykacyjne	26	8,8
6.5.	Wypowiedzenie i odstąpienie od umowy	26	8,8
6.6.	BIK S.A.	10	3,4
6.7.	Spadkowe dziedziczenie długu	5	1,7
6.8.	Inne (błędne dane na karcie, odmowa przyznania karty, inne).	13	4,4
7.	Poza właściwością Rzecznika, rozmowy dotyczące pośredników finansowych, stowarzyszeń, fundacji, firm windykacyjnych	191	2,2
8.	Kredyt Obrotowy	156	1,8
8.1.	Wypowiedzenia umowy, działania windykacyjne	35	22,4
8.2.	Opłaty, odsetki, prowizje	33	21,2

8.3.	Zabezpieczenie	21	13,5
8.4.	Ubezpieczenia	19	12,2
8.5.	Reklamacja	18	11,5
8.6.	Niezgodność zadłużenia	16	10,3
8.7.	Inne(restrukturyzacja, błędne dane, brak dokumentów, inne).	14	9
9.	Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem inwestycyjnym:	142	1,6
9.1.	Misselling, starta środków w wyniku inwestycji	99	69,7
9.2.	Nieuznana reklamacja	9	6,3
9.3.	Propozycja zawarcia ugody	7	4,9
9.4.	Inne (zapytanie o odpowiedzialność towarzystwa ubezpieczeń, opłaty likwidacyjne, status złożonego wniosku do RF, inne).	27	19
10.	Fundusze inwestycyjne:	142	1,6
10.1.	Strata środków w wyniku inwestycji	87	61,3
10.2.	Wprowadzenie w błąd	33	23,2
10.3.	Opłaty	4	2,8
10.4.	Inne (podatek, dziedziczenie funduszy, inne).	18	12,7
11.	Lokaty:	134	1,5
11.1.	Wprowadzenie w błąd	42	31,3
11.2.	Odsetki, oprocentowanie	40	29,9
11.3.	Reklamacja	16	11,9
11.4.	Utrudniony dostęp do informacji dla spadkobiercy	12	9
11.5.	Inne (wypowiedzenie, niegodność salda, podatek, inne).	24	17,9
12.	Leasing:	77	0,9
12.1.	Opłaty	18	23,4
12.2.	Działania windykacyjne	11	14,3

12.3.	Reklamacja	9	11,7
12.4.	Ubezpieczenia	9	11,7
12.5.	Nie zgodność zadłużenia	8	10,4
12.6	Wypowiedzenie umowy	7	9,1
12.7	Inne (brak faktur, brak dokumentów, inne)	15	19,5
13.	Rynek forex:	35	0,4
13.1.	Strata środków w wyniku inwestycji	19	54,3
13.2.	Wprowadzenie w błąd	13	37,1
13.3.	Reklamacja	3	8,6
14.	Książeczka mieszkaniowa	18	0,2
15.	Wkłady członkowskie, BFG	8	0,1