



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

**Sprawozdanie z działalności Wydziału Pozasądowego
Rozwiązywania Sporów w Biurze Rzecznika Finansowego
za 2017 r.**



WARSZAWA, KWIECIEŃ 2018

Spis treści

Część I. Informacje wstępne	3
1. Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów	3
2. Zmiany organizacyjne w strukturze Biura Rzecznika Finansowego	4
Część II. Dane liczbowe dotyczące wpływających wniosków o pozasądowego rozwiązanie sporu	5
1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym	5
2. Sprawy zakończone	8
3. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu	11
4. Średni czas trwania postępowania	13
Część III. Istotne problemy produktowe	15
Część IV. Podsumowanie	18

Część I. Informacje wstępne

1. Akty prawne regulujące postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

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, do postępowań wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepisy w brzmieniu dotychczasowym. Oznacza to, iż podstawą prawną 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 (art. 39a ustawy o Rzeczniku Finansowym).

2. Zmiany organizacyjne w strukturze Biura Rzecznika Finansowego

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 r. 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 r. 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.

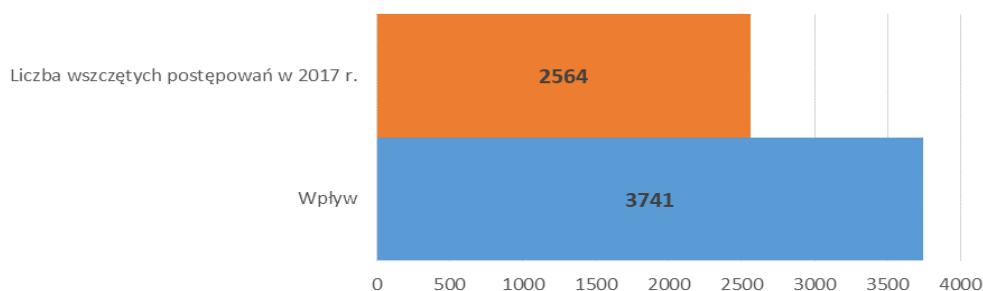
Część II. Dane liczbowe dotyczące wpływających wniosków o pozasądowego rozwiązanie sporu

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.

1. Liczba wniosków oraz dynamika wpływu wniosków w okresie sprawozdawczym

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.).

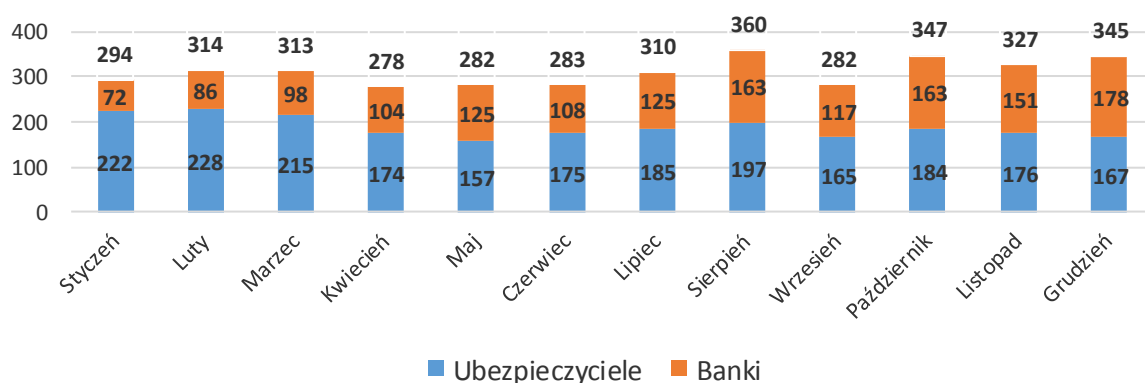
Liczba wniosków i wszczętych postępowań w 2017 r.



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

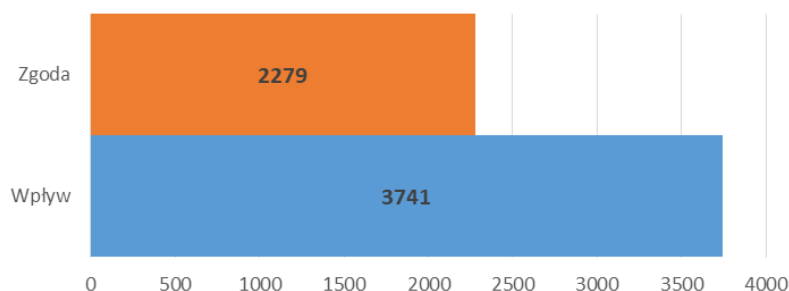


Dane wskazują jednak na zmianę struktury wniosków pod kątem tego, czy dotyczą sporów z obszaru rynku ubezpieczeń, czy też bankowo-kapitałowego. Mniej więcej od II kw. 2017 istotnie zauważalny zaczął być wzrost udziału spraw rynku bankowo - kapitałowego w ogólnej liczbie wniosków. Porównując I kwartał 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

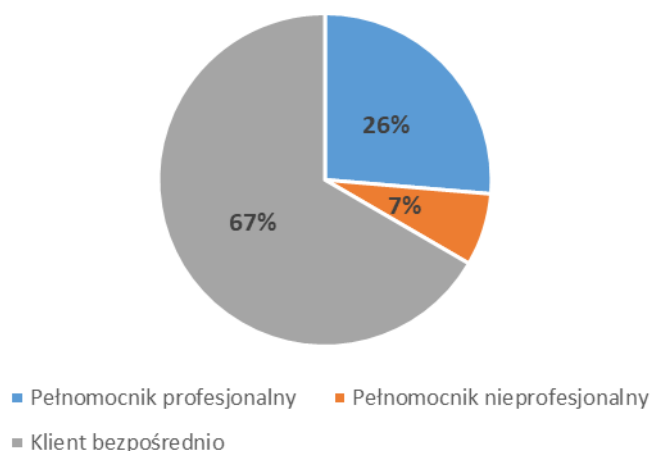
z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym. Dane z 2017 r. wskazują, iż w 61% wniosków klienci wyrazili zgodę na komunikację, w tym wysyłkę pism w formie elektronicznej w ramach postępowania.

Liczba postępowań w 2017 r., w których klienci wyrazili zgodę na wysyłkę elektroniczną



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.

Podział wnioskodawców



2. Sprawy zakończone

Poniżej przedstawiono dane dotyczące ilości 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).

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.

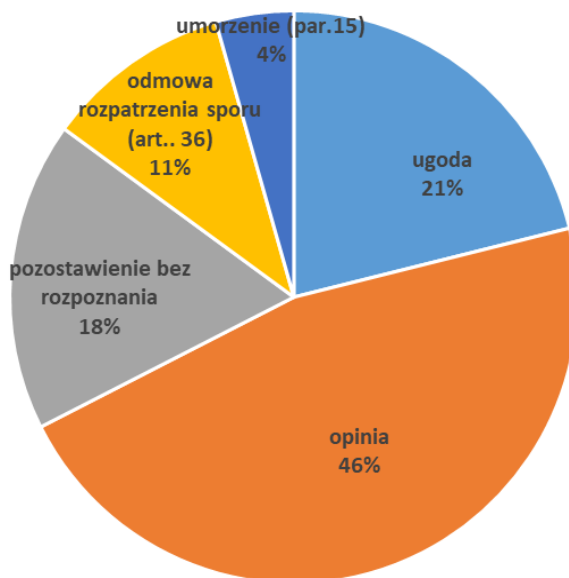
Przechodząc do danych statystycznych należy wskazać, iż w sposób wskazany wyżej w roku 2017 zakończono 2007 spraw. Z czego 1512 stanowiły sprawy wszczęte w 2016 r. a 495 to sprawy wszczęte w 2017 r. 21% wszystkich zakończonych w 2017 r. postępowań kończyło się porozumieniem (424 ugody w stosunku do 124 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.). Wskazana wartość procentowa obejmuje zbiorczo wszystkie przypadki odmowy rozpatrzenia sporu z uwagi na wystąpienie przesłanek określonych w art. 36 ust. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik nie prowadzi odrębnych statystyk w odniesieniu do poszczególnych przesłanek, niemniej można wskazać, że do najczęstszych przypadków odmowy rozpatrzenia sporu dochodziło w sytuacjach gdy przedmiot sporu wykraczał poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika, a wśród nich, gdy wniosek o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu pochodził od osoby niespełniającej kryteriów klienta podmiotu rynku finansowego lub też skierowany był

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.

wobec podmiotu niebędącego podmiotem rynku finansowego w rozumieniu definicji zawartych odpowiednio w art. 2 pkt 1 i 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Mniej liczną grupę stanowią przypadki odmowy rozpatrzenia sporu z uwagi na niewyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego lub z powodu wcześniejszego rozpoznania sprawy przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd. 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 istotny wpływ 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.

Postępowania zakończone w 2017 r.



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. W szczegółach zestawienie to przedstawia się w sposób następujący:

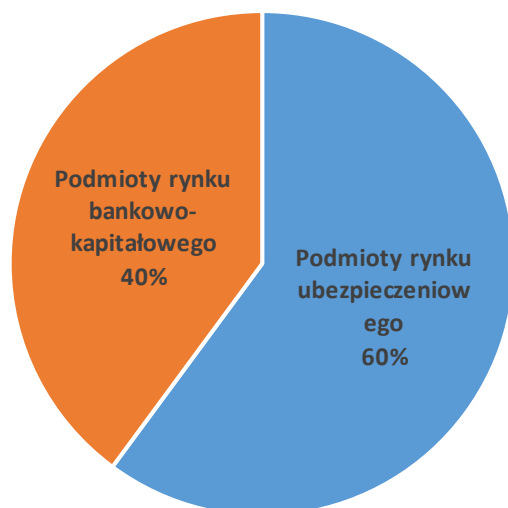
	Suma	Średnia
Wartość roszczeń	6 493 883 zł	17 317 zł
Wartość porozumień/ugód	3 513 741 zł	8 850 zł

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.

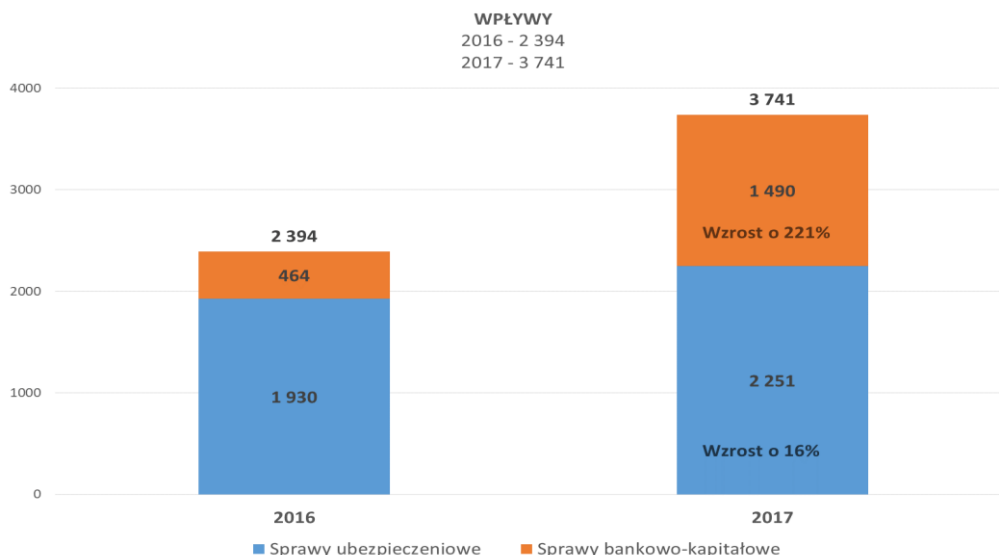
3. Podmioty rynku finansowego i kategorie produktów będących przedmiotem sporu

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.

Podział wpływu wniosków w 2017 r. ze względu na rodzaj podmiotów rynku finansowego

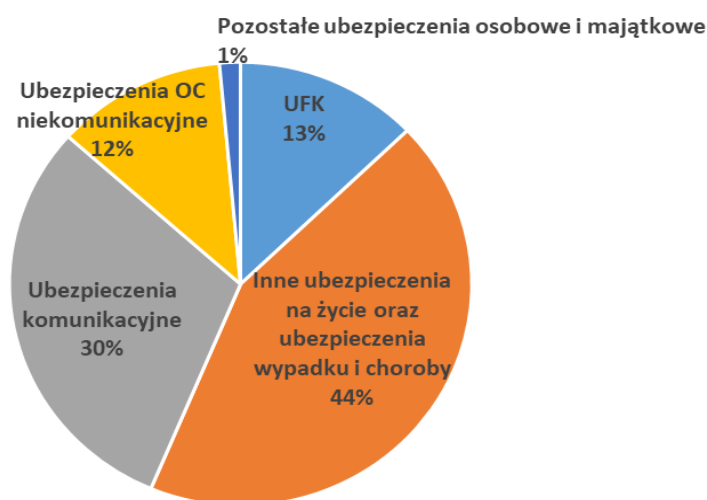


W 2017 r. nadal największą grupę podmiotów stanowiły zakłady ubezpieczeniowe 60% niemniej liczba ta znacząco spadła w stosunku do 2016 (79%) kosztem podmiotów rynku bankowo-kapitałowego, w sprawie których wpłynęło 40 % wniosków (21% w 2016 r.). Poniższy wykres pokazuje różnice pomiędzy wpływem spraw w 2016 i 2017 r. ze względu na udział podmiotów rynku finansowego w sporach z klientami.



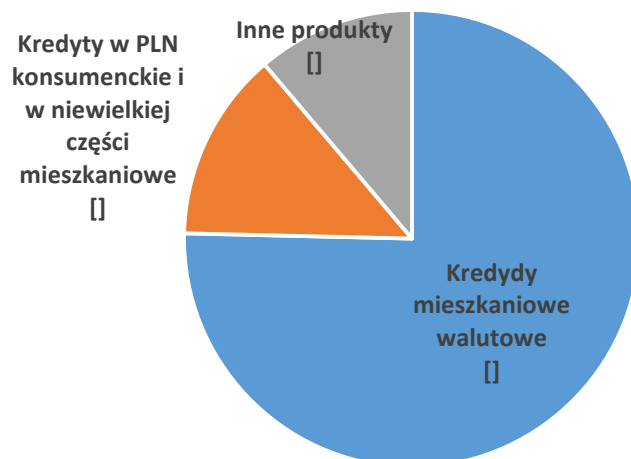
Największa liczba wniosków dotyczyła produktów ubezpieczeniowych: ubezpieczenia komunikacyjne, na życie, ubezpieczenia wypadku i choroby, a także ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

Podział wpływu wniosków w 2017 r. ze względu na rodzaj produktów rynku ubezpieczeniowego



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.

Podział wpływu wniosków w 2017 r. ze względu na rodzaj produktów rynku kapitałowego

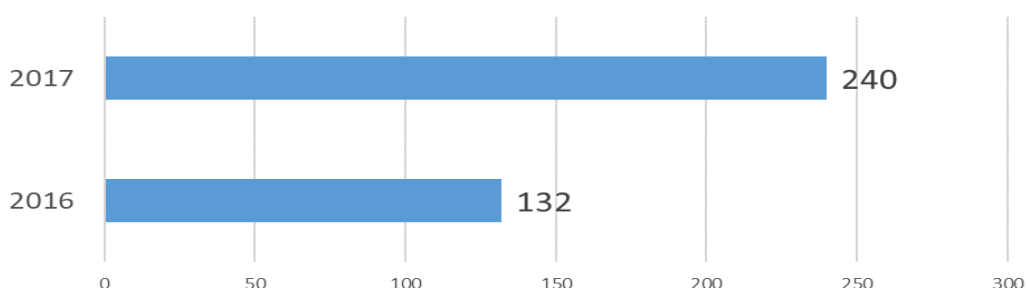


Jak widać z powyższego wykresu w 2017 r. wnioski z sektora bankowo-kapitałowego zostały zdominowane przez kredyty hipoteczne denominowane lub indeksowane kursem walut obcych (75% spraw), co stanowi wzrost o 725% w stosunku do 2016 r. (wzrost z 136 wniosków w 2016 do 1123 w 2017 r.).

4. Średni czas trwania postępowania

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 do danych z 2016 r. należy wskazać na znaczne wydłużenie trwania postępowania.

Średnia długość trwania postępowania polubownego w dniach



Powyższe jest spowodowane wciąż kształtującą się strukturą organizacyjną, istotną zmianą przepisów regulujących postępowanie, znacznym wzrostem spraw w

stosunku do 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.

Istotnym czynnikiem wpływającym na długość postępowania jest także konieczność przygotowania opinii, o której mowa w art. 40 ustawy o Rzeczniku w przypadku braku polubownego rozwiązania sporu. Każda z osób prowadzących postępowania prowadzi jednocześnie średnio ok 150 spraw. Czynności mające na celu zbliżanie stanowisk stron lub formułowanie i przedstawianie własnych propozycji rozwiązania sporu są działaniem priorytetowym. Dynamika oraz charakterystyka postępowań polubownych, które opierają się np. na negocjacjach wymusza w pierwszej kolejności podejmowanie tych czynności, gdyż to one zmierzają do osiągnięcia skutku w postaci porozumienia/ugody. Niezmiernie istotna jest tu zatem płynność prowadzenia negocjacji. Opinia ma w tym kontekście charakter wtórny, dodatkowy. Często strony mogą być już niezainteresowane sporządzeniem opinii skoro główny cel postępowania nie został osiągnięty.

Po zakończeniu postępowania, co do zasady, Rzecznik nie monitoruje w jaki sposób strony sporu zastosowały się do ugody lub opinii sporządzonych w ramach postępowania. Tym samym Rzecznik nie prowadzi również statystyk w tym zakresie. Z praktyki Rzecznika Finansowego wynika, że strony postępowania wyrażając chęć zakończenia sporu polubownie, dążą do finalizacji ugody. Pomimo braku takiego obowiązku, w wyniku informacji od klientów o braku realizacji ugody przez podmiot rynku finansowego, Rzecznik kilkakrotnie występował z zapytaniem do podmiotów o stan realizacji ugody. Jednak były to sytuacje incydentalne.

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.

W okresie sprawozdawczym nie wpłynęły wnioski dotyczące sporów transgranicznych w trybie rozporządzenia ODR. Ponadto Rzecznik nie przekazywał spraw z wykorzystaniem sieci FIN-NET (sieci łączącej instytucje świadczące pomoc w rozwiązywaniu sporów transgranicznych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą w zakresie usług finansowych).

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

	2016	2017	Zmiana	Uwagi
Liczba wniosków	2394	3741	Wzrost o 56%	
Sprawy ubezpieczeniowe	1930	2251	Wzrost o 16%	
Sprawy bankowo - kapitałowe	464	1490	Wzrost o 221%	
Najwyższy wzrost liczby spraw dotyczył tzw. kredytów walutowych	136	1123	Wzrost o 725%	
Liczba spraw zakończonych porozumieniem/ugodą	124	424	Wzrost o 241%	31% spraw zakończonych merytorycznie (tj. nie z przyczyn formalnych) zakończyło się ugodą
Liczba spraw zakończonych opinią na podstawie art. 40 tj. bez porozumienia/ugody		931		Brak wymiernych danych z 2016 r. pozwalających określić zmienną
Średni czas trwania postępowania	132 dni	240 dni	Wydłużenie o 108 dni	

Część III. 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, mało 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 przypadają 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. Rzecznik 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 renegotjowanie 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.

Odnosnie dostrzeżonych we wnioskach problemów widoczny w tej grupie jest brak zrozumienia po stronie klienta zakresu umowy ubezpieczenia w szczególności przy uwzględnieniu 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. ocnej), 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 grupę 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. Na podstawie analizy treści 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 dużych rozmiarów, gdy szybciej można uznać, że szkoda ma charakter całkowity.

Część IV. Podsumowanie

Analizując dane obejmujące poprzedni rok sprawozdawczy tj. 2016 należy stwierdzić, że Rzecznik Finansowy wciąż stoi przed wyzwaniem jakim jest organizacja struktur osobowych oraz usprawnienie procedur pozwalających na efektywne prowadzenie postępowań w związku ze wzrastającą ilością wniosków o postępowanie polubowne. 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. Powyższe czynniki miały wpływ na to, że na koniec roku 2017 trudno było określić ostateczną liczbę osób jaka powinna być zaangażowana w działanie Wydziału WRS, stąd Rzecznik Finansowy w dalszym ciągu będzie obserwował ten stan rzeczy i reagował poprzez bieżące uzupełnianie kadr.

Bardzo ważne okazało się natomiast ujednoczenie regulacji prawnych, którym podlega procedura postępowania polubownego. Pozytywnie należy odnotować także ponad trzykrotny wzrost liczby spraw zakończonych osiągnięciem przez strony porozumienia.

Niewątpliwym wyzwaniem w kolejnym okresie sprawozdawczym będzie skrócenie średniego czasu trwania postępowania. Rzecznika zdaje sobie sprawę z istoty tego wskaźnika, niemniej jest on uzależniony od bardzo wielu czynników w tym takich, które nie zależą od Rzecznika, w szczególności fluktuacji pracowników, nagłego wzrostu ilości spraw określonego rodzaju (przykładem w 2017 r. są sprawy dotyczące tzw. kredytów walutowych), aktywność stron i ich 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 – stworzenia jednolitej bazy danych pozwalającej na szybki dostęp do akt spraw oraz wdrożenia elektronicznego obiegu dokumentów. Należy podkreślić, że powyżej planowana zmiana przyczyni się do podniesienia poziomu poufności i bezpieczeństwa informacji w postępowaniu. Obecnie proces zmiany formy postępowania z tradycyjnej „pisemnej” na elektroniczną jest w toku. Powyższa zmiana znacząco wpłynie na skrócenie długości postępowania.

Jednocześnie Rzecznik zamierza kontynuować i poszerzać swoje działania na polu edukacyjnym i informacyjnym. 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 mogą 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.