



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

NOWE REGULACJE

Perspektywa Rzecznika Finansowego

PAWEŁ ZAGAJ, zastępca Rzecznika Finansowego

Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów

Warszawa 2017

1. **Ułatwienie prowadzenia działalności ubezpieczeniowej na wspólnym rynku** poprzez harmonizację przepisów dotyczących dystrybucji ubezpieczeń i warunków podejmowania działalności w tym zakresie
2. **Ochrona konsumenta** – regulacja o charakterze minimalnym (motyw 3 dyrektywy)

Motyw 10

Obecne i niedawne zaburzenia na rynkach finansowych podkreśliły znaczenie zapewniania skutecznej ochrony konsumentów we wszystkich sektorach finansowych. Należy zatem **zwiększyć poziom zaufania klientów** i bardziej ujednolicić przepisy regulujące dystrybucję produktów ubezpieczeniowych, aby **zapewnić odpowiedni poziom ochrony klientów** w całej Unii (...).

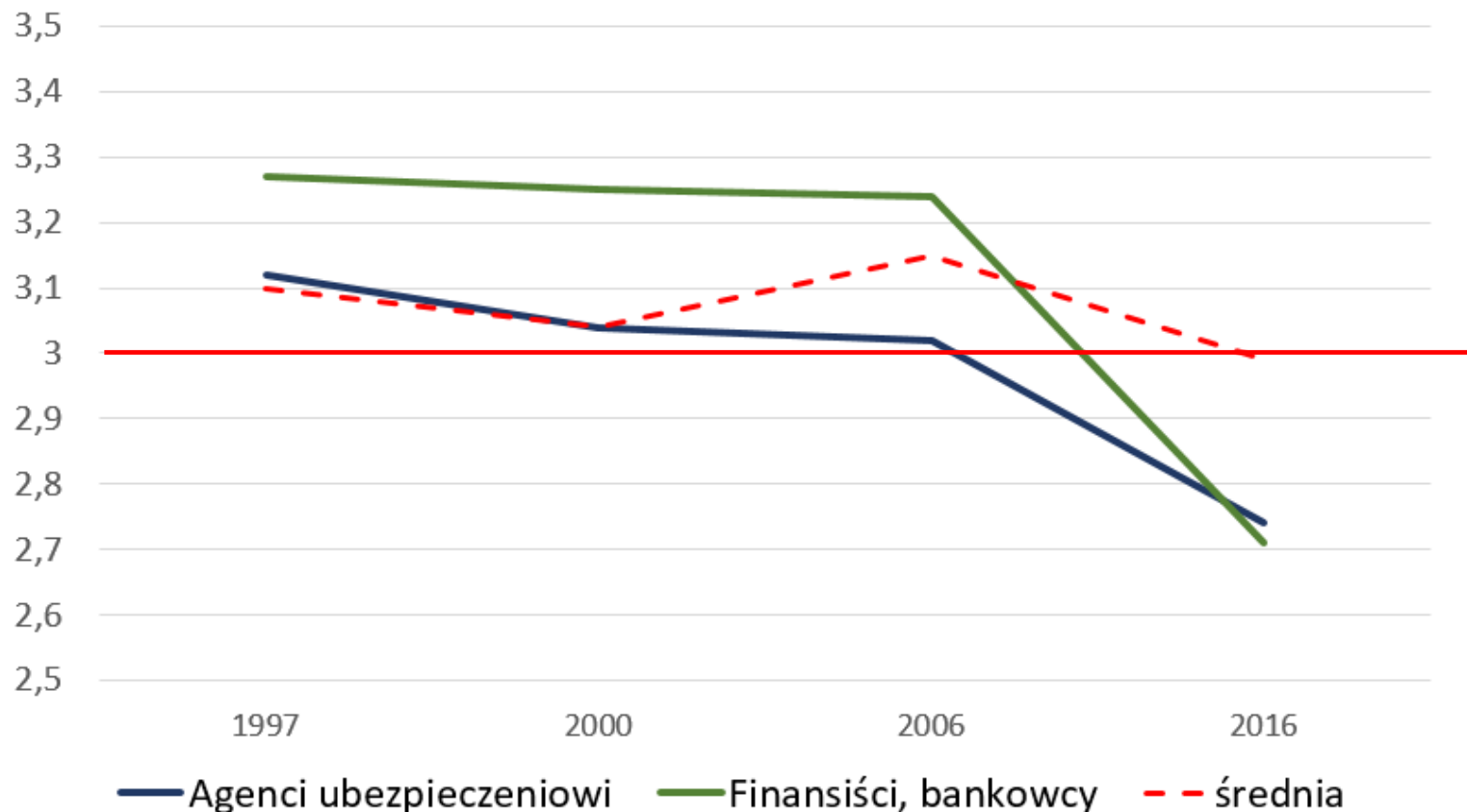
Analizując przepisy ustawy trzeba pamiętać jaka była intencja ustawodawcy. Nie ulega wątpliwości, że gdyby ta zasada była przestrzegana w przeszłości nie byłoby ani kryzysu związanego z „polisokolatami”, ani „kredytami frankowymi”.

BUDOWANIE ZAUFANIA

Zaufanie w finansach

Czy banki, ubezpieczyciele są instytucjami zaufania publicznego?

Jak Polacy oceniali uczciwość i rzetelność? (w skali od 1 do 5)



Ocena poniżej 3 oznacza przewagę ocen negatywnych nad pozytywnymi!

Źródło: Centrum Badania Opinii Społecznej CBOS. Badanie „społeczne oceny uczciwości i rzetelności zawodowej”, marzec 2016.

Studium przypadku na przykładzie spraw dotyczących:

- polis z UFK**
- kredytów „frankowych”**

DOŚWIADCZENIA Z WNIOSKAMI NA PRZYSZŁOŚĆ

O wyzwaniach związanych z UFK już rozmawialiśmy...



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

V Kongres Bancassurance 2013 r.

„Bancassurance - zmiany, zmiany, zmiany...”

24-25 października 2013 r., Holiday Inn, Józefów k. Warszawy

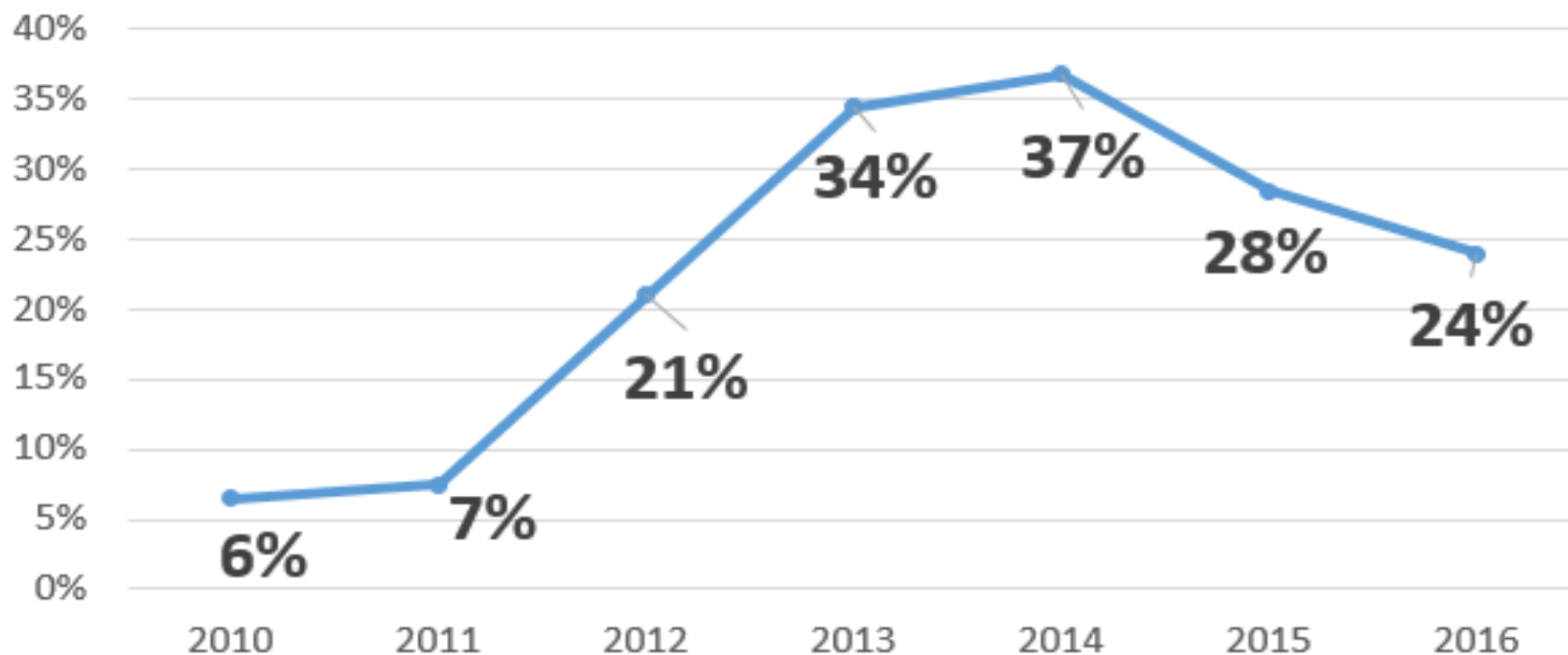
Dyskusja nt. „Polubowne rozwiązywanie sporów w bancassurance – czy możliwe jest skorzystanie z doświadczeń Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego?”

Katarzyna Marczyńska - Arbiter Bankowy oraz przedstawiciele KNF, UOKIK, RzU

POLISY Z UFK – studium przypadku 1/4

Wnioski o interwencje sygnałem do działań

Udział skarg związanych z "polisami z UFK" w
ogólnej liczbie skarg dotyczących ubezpieczeń
na życie



POLISY Z UFK – studium przypadku 2/4

Systemowe znaczenie Raportów Rzecznika Finansowego

Grudzień 2012 – I Raport Rzecznika Finansowego dotyczący polis z UFK



- ✓ Działania UOKiK: ponad 50 mln zł kar i dwie serie „ugód” ograniczających wysokość opłat likwidacyjnych
- ✓ Aktywność KNF: Rekomendacja U (bancassurance), wytyczne dotyczące dystrybucji ubezpieczeń oraz rekomendacje: dot. adekwatności produktu i zarządzania produktami.
- ✓ Zmiany w ustawie o działalności ubezpieczeniowej
- ✓ Próby samoregulacji pod auspicjami Polskiej Izby Ubezpieczeń i Związku Banków Polskich
- ✓ Oddolne inicjatywy konsumenckie

Marzec 2016 – II Raport Rzecznika Finansowego dotyczący polis z UFK

Pojedyncze skargi kierowane do Rzecznika Finansowego stały się podstawą do zasygnalizowania problemu i podjęcia szeregu działań systemowych.

POLISY Z UFK – studium przypadku 3/4

Istotne poglądy wspierają roszczenia klientów w sądach

Wnioski do Rzecznika Finansowego o istotny pogląd w sprawach sądowych dotyczących „polis z UFK”.

- ✔ 2016 r. – **232**
- ✔ 2015 r. – **116**
- ✔ 2014 r. – **28**
- ✔ 2013 r. - **6**

Ważne! Rzecznik Finansowy przedstawia istotne poglądy zarówno w sprawach indywidualnych jak i pozwach grupowych. W jednej ze spraw 120 wnioskodawców domaga się zwrotu niemal 5,5 mln złotych.

POLISY Z UFK – studium przypadku 4/4

Presja w sądach zwiększa skłonność do ugód

67%

Taki odsetek zakończonych postępowań polubownych dotyczących polis z UFK zakończył się ugodą (dane za 2016 r.)

Dla porównania dla wszystkich zakończonych postępowań polubownych ten wskaźnik wynosi 41%

- ✓ Ekspert Rzecznika ma pomysł na przyspieszenie rozwiązywania takich sporów.
- ✓ Powtarzalność i duża liczba pozwala na wypracowanie schematów dotyczących możliwych rozwiązań.
- ✓ Na tej podstawie prowadzone są indywidualne negocjacje

Konfrontacyjne nastawienie sprawdzające się w sądzie, w postępowaniu polubownym nie zdaje egzaminu. Tu potrzebne jest podejście koncyliacyjne, nastawione na porozumienie. Celem postępowania jest uгода, a to oznacza ustępstwa obu stron.

WNIOSKI ZE STUDIUM PRZYPADKU UFK

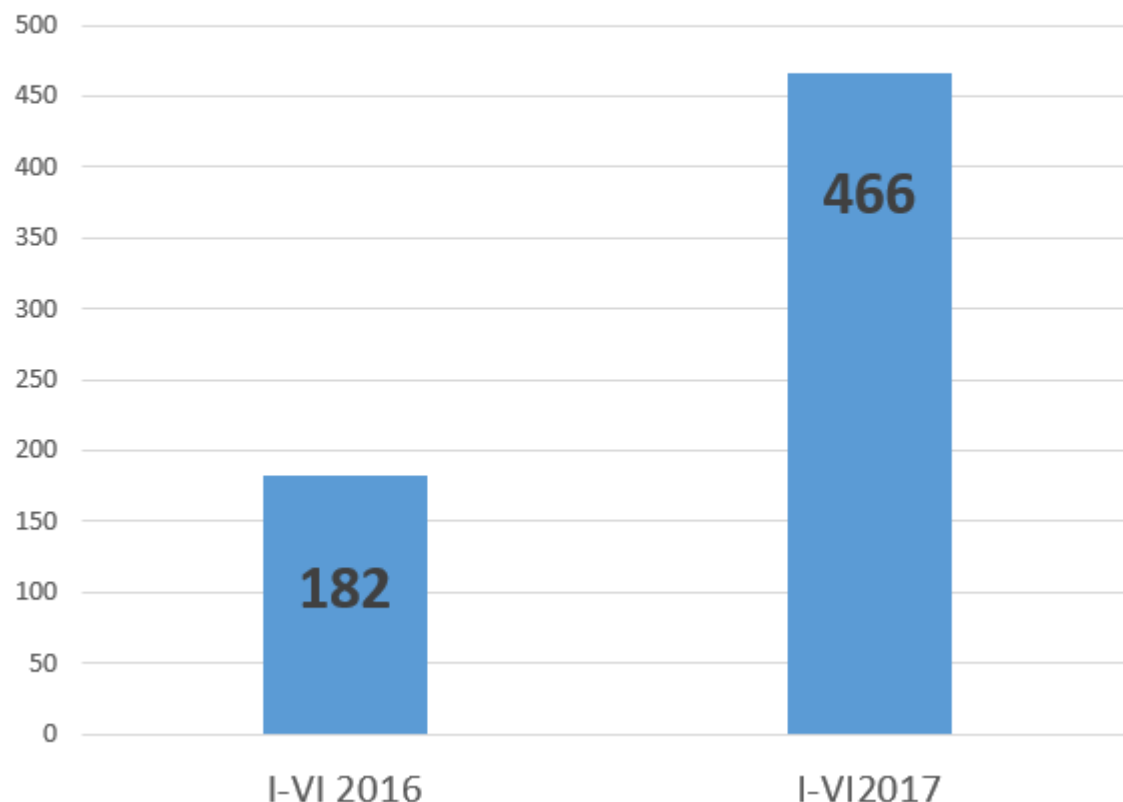
Ostatni moment na działanie w sporach z kredytami „frankowymi”



Kredyty „frankowe” – gdzie jesteśmy 1/4

Rośnie liczba wniosków o interwencję

Liczba wniosków o interwencję związanych z
kredytami "walutowymi".



256%

Wzrost liczby wniosków
o **interwencję**
związanych z kredytami
hipotecznymi.

**466 wniosków o interwencję złożonych w I połowie 2017 r. to więcej niż
trafiło do Wydziału Bankowo-Kapitałowego w całym 2016 r. (453)**

Kredyty „frankowe” – gdzie jesteśmy 2/4

Rośnie liczba wniosków o postępowanie polubowne

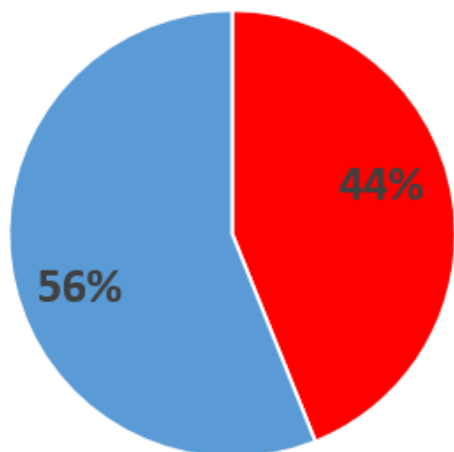


Około 1000 wniosków o postępowanie polubowne trafi do Rzecznika Finansowego w całym 2017 r. – jeśli uwzględnić rosnącą z miesiąca na miesiąc dynamikę napływu wniosków.

Kredyty „frankowe” – gdzie jesteśmy 3/4

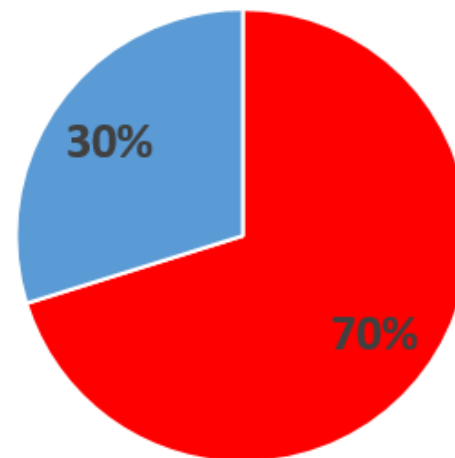
Zmienia się struktura skarg związanych z kredytami hipotecznymi

Struktura wniosków o interwencję w
sprawach związanych z kredytami
hipotecznymi (2016)



■ kredyty „walutowe” ■ kredyty złotówkowe

Struktura wniosków o interwencję w
sprawach związanych z kredytami
hipotecznymi (I-VI 2017)

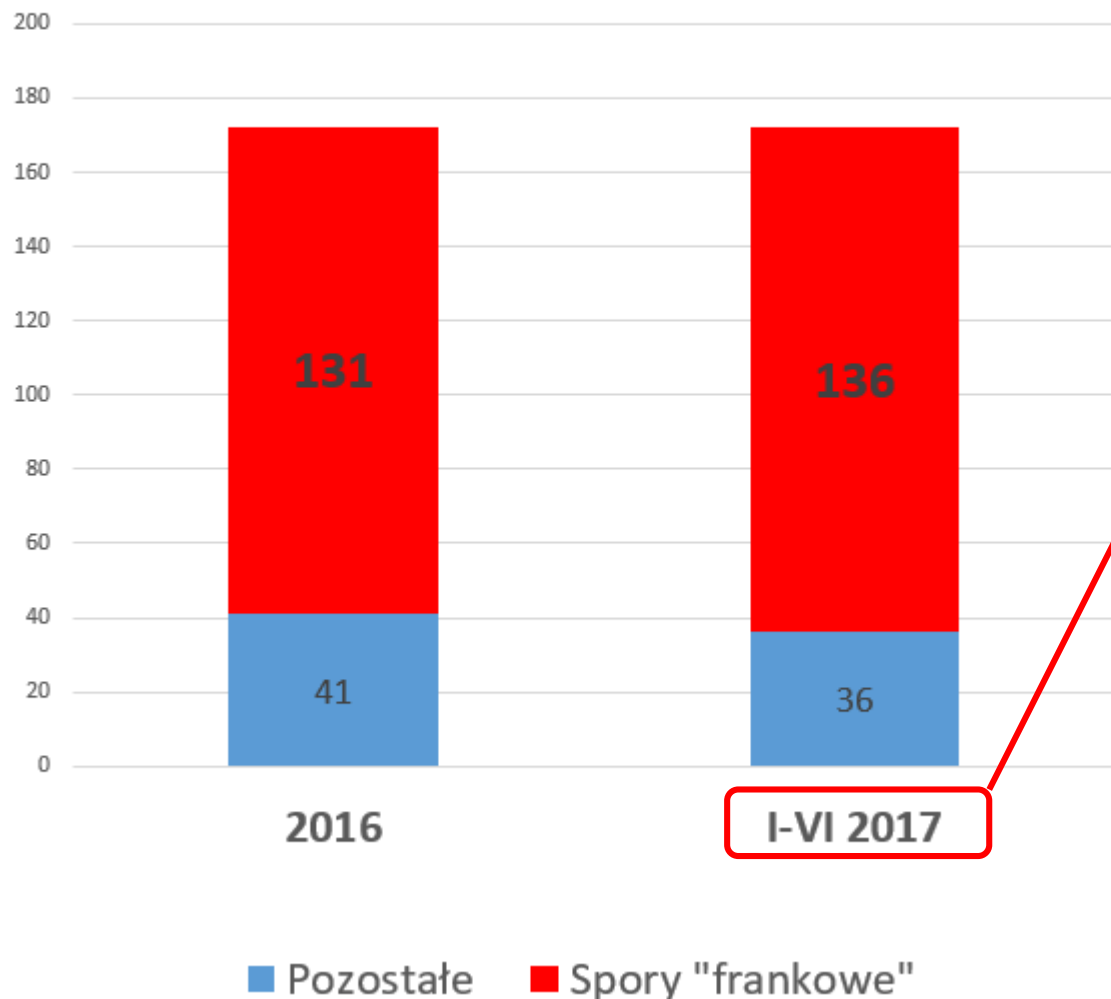


■ kredyty „walutowe” ■ kredyty złotówkowe

Kredyty „frankowe” – gdzie jesteśmy 4/4

Rośnie liczba wniosków istotny pogląd

Liczba wniosków o istotny pogląd trafiających do
Wydziału Bankowo-Kapitałowego

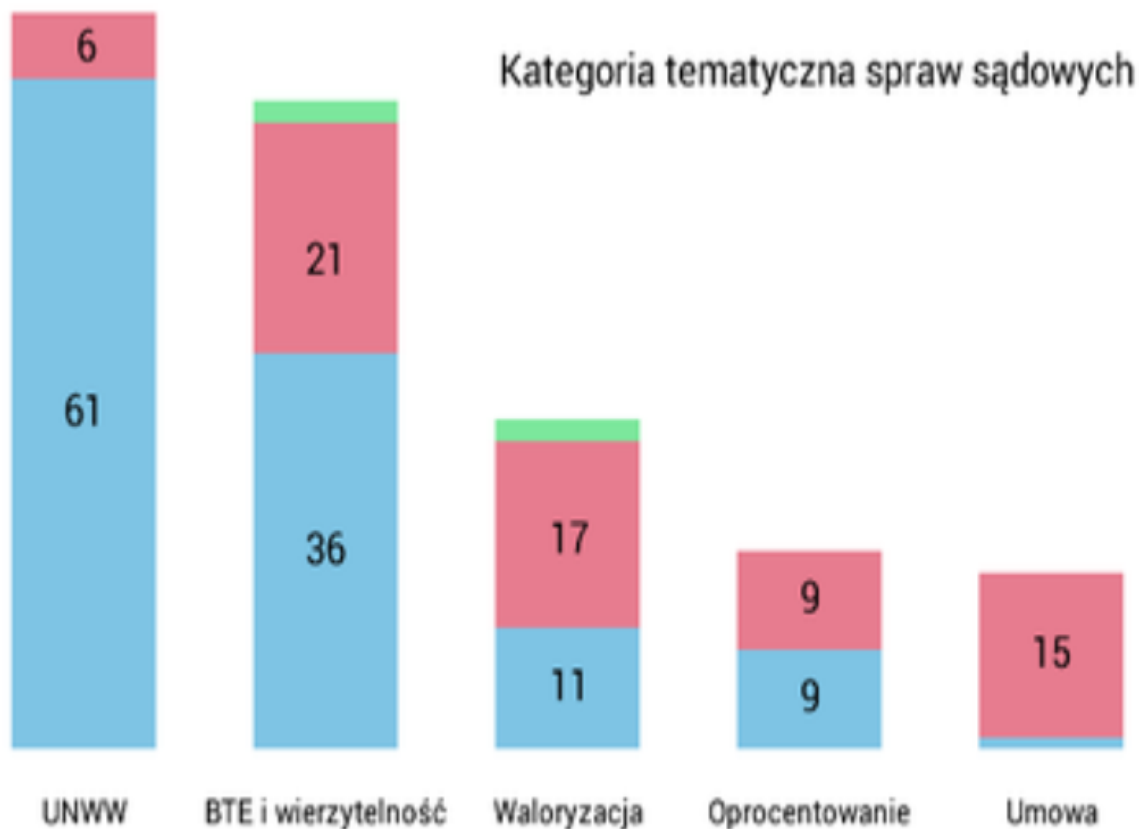


Szacujemy, że w całym 2017 roku będziemy mieli około **3 razy więcej** wniosków o istotny pogląd niż w 2016 r.!

Na koniec września trafiło do RF **337** wniosków o istotny pogląd, w większości w sporach sądowych związanych z kredytami „frankowymi”.

Kredyty „frankowe” w sądach 1/2

Wszystkie wyroki



Orzeczenia:

-  Na korzyść kredytobiorcy
-  Na korzyść banku
-  Z częściowym uznaniem żądań obu stron

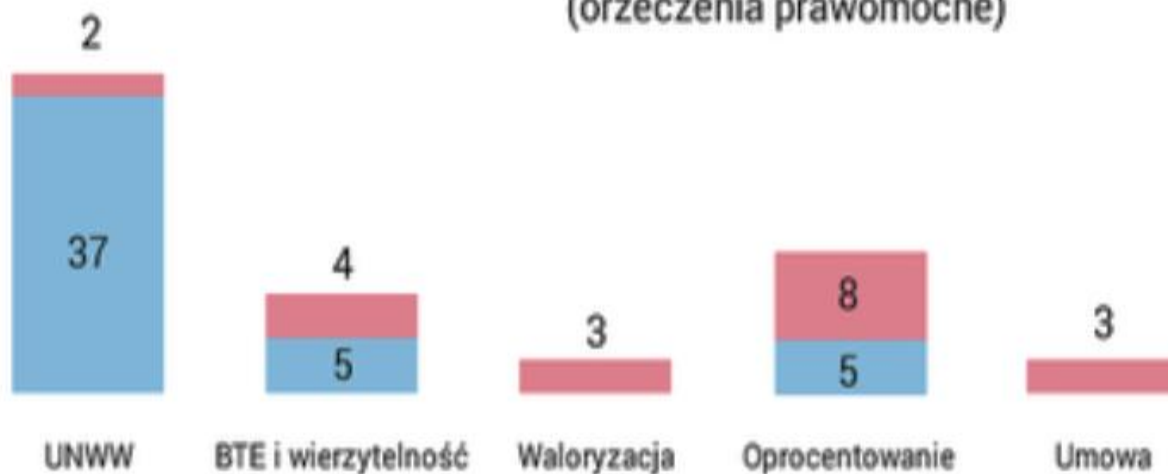
(Bankier.pl)

bankier.pl/wiadomosc/frankowe-sprawy-w-sadach-jak-czesto-wygrywaja-klienci-7534306.html

Kredyty „frankowe” w sądach 2/2

Orzeczenia prawomocne

Kategoria tematyczna spraw sądowych
(orzeczenia prawomocne)



Orzeczenia:

-  Na korzyść kredytobiorcy
-  Na korzyść banku

(Bankier.pl)

bankier.pl/wiadomosc/frankowe-sprawy-w-sadach-jak-czesto-wygrywaja-klienci-7534306.html

**Tylko co oznacza wyrok na „korzyść” lub
na „niekorzyść”, którejś ze stron?**

A może rozwiązać ten spór polubownie?

Kredyty „frankowe” - możliwe rozwiązanie

Uгода to najtańszy sposób na rozwiązanie sporu

Stan na dziś...

119

Liczba ugód zawartych
w sprawach z UFK

vs.

6

Liczba ugód zawartych
w sprawach z
„kredytami” frankowymi

Kredyty „frankowe” - możliwe rozwiązanie

Uгода to najtańszy sposób na rozwiązanie sporu



Kredyty „frankowe” - polubownie?

Ugoda to najtańszy sposób na rozwiązanie sporu

Ryzyka utrzymywania takiego stanu rzeczy:

- Czas
- Orzecznictwo sądów
- Reputacja - zaufanie
- Koszt korporacyjny
- Działania nadzorcze/legislacyjne



Długofalowo kto na tym bardziej traci?

INTERWENCJA czy POSTĘPOWANIE POLUBOWNE?

Podstawowe różnice dla klienta i podmiotu rynku finansowego



Interwencja

- ✓ Rzecznik Finansowy pełni rolę podobną do pełnomocnika, zbiera argumentację na rzecz klienta, interweniuje w jego sprawie do podmiotu rynku finansowego
- ✓ Główny cel – wsparcie klienta w sporze

Ważne! Wydział interwencyjny wspiera też klientów na etapie postępowania sądowego – wydaje tzw. istotne poglądy.



Postępowanie polubowne

Procedura ADR

- ✓ Rzecznik jest niezależny i bezstronny
- ✓ Postępowanie jest objęte całkowitą poufnością
- ✓ Główny cel – rozwiązanie sporu, doprowadzenie do ugody

Ważne! Opinia wydawana na zakończenie postępowania w którym nie osiągnięto ugody obiektywnie opisuje spór.

POSTĘPOWANIE POLUBOWNE

Specyfika w sprawach „frankowych”



Postępowanie polubowne

Procedura ADR

- Zauważamy bardzo duży wzrost ilości wniosków od początku 2017 r.
- Przerwanie biegu przedawnienia
- Dokładna weryfikacja wniosku
- Propozycje rozwiązania sporu



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

| DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy