

11.4. Składanie reklamacji i skarg przez konsumentów usług finansowych

(Róża Milic-Czerniak)

Reklamacja określana jest jako „wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego”⁶⁶. Reklamacja jest więc następstwem problemów występujących w relacjach klienta z instytucją finansową. W sytuacji niezadowolenia z realizacji usługi finansowej konsument ma możliwość złożenia reklamacji, skargi czy też pozwu w następujących instytucjach:

⁶⁵ Kasiewicz S., Kurkliński L., Szpringer W., *Zasada proporcjonalności. Przełom w ocenie regulacji*, WIB, Warszawa 2014.

⁶⁶ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji..., op. cit.

- w różnych jednostkach organizacyjnych instytucji finansowej, a więc zarówno w komórkach bezpośredniej obsługi klienta, aż po komórki odpowiedzialne za proces obsługi reklamacji,
- przyjmujących reklamacje i skargi,
- polubownego (alternatywnego) rozwiązywania sporów (ADR – Alternative Dispute Resolution),
- tradycyjnego sądownictwa państwowego (sprawy o wartości przedmiotu sporu do 75 tys. zł rozpoznają sądy rejonowe, natomiast powyżej tej kwoty – sądy okręgowe⁶⁷).

Najprostszym i najczęściej stosowanym sposobem rozwiązywania sporów powinno być jednoznaczne rozstrzygnięcie reklamacji konsumenta przez różne komórki instytucji finansowej. W sytuacji jednak niezadowolenia konsumenta z potraktowania jego reklamacji w pierwszej instancji może on skorzystać z poskarżenia się w tzw. instancji trzeciej (np. u rzecznika konsumentów, w KNF itd.), a przed udaniem się do sądu (co należy traktować ze względu na koszty i czas jako ostateczność) – z alternatywnych metod rozwiązywania sporów.

Polacy, na tle 28 krajów unijnych (EU28), doświadczają częściej problemów na rynkach usług finansowych, stanowiących podstawę wniesienia reklamacji (12% wobec 9% w UE28). Problemy pojawiają się najczęściej przy korzystaniu z rachunku bankowego, kredytów konsumpcyjnych oraz produktów inwestycyjnych. Rzadziej jednak rezygnują ze zgłoszenia skargi (odpowiednio 24% i 26%). Bardzo często skarżą się przy tym krewnym i znajomym (45% i 29%), szczególnie przy problemach związanych z ubezpieczeniami. Nieco rzadziej zgłaszają również reklamację w instytucji finansowej (57% i 60%). Zdecydowanie częściej jednak zmuszeni są kontynuować dochodzenie swoich roszczeń w instancji trzeciej (20% i 12%), szczególnie przy problemach występujących podczas korzystania z produktów inwestycyjnych, kredytów konsumpcyjnych oraz ubezpieczeniach domu/mieszkania, a także podczas korzystania z rachunku bankowego (tabela 11.1.).

Dla przykładu, na problemy związane z obsługą rachunków bankowych Austriacy (89%), Duńczycy (86%) oraz Szwedzi (86%) składają najczęściej skargi pracownikom bezpośredniej obsługi w banku. Polacy (20%) natomiast zmuszeni są najczęściej do wnoszenia skarg do instancji trzeciej, podczas gdy w ogóle taka sytuacja nie wystąpiła wśród respondentów z Austrii, Szwecji oraz Luksemburga. Konsument polski ponad dwukrotnie częściej niż średnio konsument UE28 wnosił skargę na rynku rachunków bankowych do instancji trzeciej. Podobna sytuacja wystąpiła na rynku ubezpieczeń mieszkania. Prawie połowa konsumentów w Polsce złożyła reklamację w zakładzie ubezpieczeń (47%), a dodatkowo jeszcze w instancji trzeciej (22%). W Niemczech dla przykładu tyle samo respondentów poskarżyło

⁶⁷ Rokita K., *Prawa konsumenta*, LexisNexis, Warszawa 2009, s. 109.

się w zakładzie ubezpieczeń i tylko 2% musiało się udać jeszcze do instancji trzeciej. W Czechach natomiast 67% konsumentów złożyło skargę w zakładzie ubezpieczeń, a żaden w instancji trzeciej⁶⁸.

Tabela 11.1. Odsetek respondentów doświadczających problemy oraz składających reklamacje na rynkach usług finansowych w Polsce oraz w UE28 w roku 2013

Usługa finansowa	Problemy		Niezgłaszanie reklamacji		Zgłaszanie reklamacji do instytucji:				Skarżenie się rodzinie, znajomym	
					finansowej		trzeciej			
	P	UE	P	UE	P	UE	P	UE	P	UE
Rachunek bankowy	16	13	14	22	69	69	20	9	45	35
Kredyty hipoteczne	13	10	20	27	60	55	17	13	47	33
Kredyty konsumpcyjne	16	12	22	26	61	61	22	13	44	30
Produkty inwestycyjne	16	10	21	26	54	57	25	18	42	30
Ubezpieczenia na życie	10	6	27	27	50	58	17	13	52	27
Ubezpieczenia pojazdów	9	6	18	27	57	62	16	8	51	27
Ubezpieczenia domu/mieszkania	6	6	28	27	47	61	22	9	31	21
Ogółem	12	9	24	26	57	60	20	12	45	29

P – Polska UE – średnia 28 krajów Unii Europejskiej.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Consumer Market Monitoring Survey 2010-2013: Interactive dashboards, http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/market_monitoring/index_en.htm.

Niższa skłonność Polaków do wnoszenia reklamacji do instytucji finansowych wynika niewątpliwie z niewiary w szybkie i pozytywne jej rozpatrzenie w pierwszej instancji oraz ze świadomości, iż konieczne będą dalsze czasochłonne odwołania.

⁶⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/dashboard_part1_en.htm.

Brak pełnej informacji o liczbie oraz przedmiocie składanych reklamacji w instytucjach finansowych, a także o pozwach konsumentów usług finansowych w sądach powszechnych nie pozwala bezpośrednio określić znaczenia różnych poziomów rozstrzygania sporów w dochodzeniu praw przez konsumentów. Wprowadzenie pełnej informacji o liczbie reklamacji składanych w instytucjach finansowych, jak również zwyczaju umieszczania w sprawozdawczości instytucji finansowych informacji o reklamacjach konsumentów, pozwoliłoby wypełnić tę lukę z korzyścią zarówno dla samych instytucji, jak i konsumentów.

Na rynku polskim wzorcem godnym naśladowania jest Ergo Hestia, która jako pierwszy ubezpieczyciel w Polsce co kwartał publikuje *Raport Skarg i Odwołań*, czyli podaje ilu klientów i dlaczego było na tyle niezadowolonych z usługi, iż zdecydowało się złożyć skargę lub odwołanie. Ujawnia w nim podstawowe wskaźniki dotyczące obsługi klientów: wskaźnik skarg i wskaźnik odwołań (w relacji do zawartych polis). Ponadto, co niezwykle istotne, podaje, jakie wprowadzano zmiany, w konsekwencji uwag klientów, by poprawić jakość usług oraz uniknąć podobnych skarg w przyszłości⁶⁹. W celu ułatwienia dostępu do Ergo Hestii utworzono przeznaczony tylko dla odwołań adres e-mail, co daje gwarancję rozpatrzenia odwołania przez niezależny zespół ekspertów, który ponownie przeanalizuje zebraną dokumentację.

Pozytywnym przykładem gromadzenia informacji o reklamacjach, ich upubliczniania oraz wykorzystywania w ochronie konsumentów jest brytyjski rynek finansowy. Financial Conduct Authority (FCA)⁷⁰ zbiera i publikuje informacje o skargach w instytucjach finansowych co pół roku, pokazując je w przekroju produktowym oraz podmiotowym. Na ich podstawie podejmuje również decyzje o wzmożeniu ochrony konsumentów. W 2014 roku do instytucji finansowych wpłynęło 4,6 mln skarg, podczas gdy w 2013 roku 5,5 mln, a rok wcześniej 6,8 mln, kiedy to było ich najwięcej⁷¹.

W Wielkiej Brytanii częstym dalszym (gdy konsument nie jest zadowolony z rozpatrzenia skargi w instytucji finansowej) adresatem skarg jest Rzecznik Usług Finansowych (Financial Ombudsman Service – FOS), do którego wniesiono w 2014/2015 (marzec) roku 330 tys. skarg (w 2014 roku było ich 512 tys.)⁷².

⁶⁹ http://www.ergohestia.pl/o-hestii/publikacje/publikacje.html#raporty_skarg.

⁷⁰ FCA powstała w 2012 roku w miejsce FSA (Financial Services Act). Niezależna organizacja nadzorcza, finansowana przez instytucje nadzorowane. Jednym z jej celów jest zapewnienie, iż firmy usług finansowych zawierają z konsumentami uczciwe transakcje. <http://www.fca.org.uk/about/why-we-do-it/our-remit/history>.

⁷¹ <http://www.fca.org.uk/consumers/complaints-and-compensation/complaints-data>.

⁷² Annual review of consumer complaints about: insurance, credit, banking, savings and investments. Financial Ombudsman Service, financial year 2014/2015 (March). <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar15/ar15.pdf>.

W podobnym kierunku zmierzają regulacje ustawodawcze na polskim rynku finansowym. Podmioty rynku finansowego zostały zobowiązane do przekazywania Rzecznikowi Finansowemu raz w roku (w ciągu 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego) sprawozdania dotyczącego rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z ich wolą (art. 33). Rzecznik będzie natomiast składał corocznie Prezesowi Rady Ministrów sprawozdanie jawne ze swojej działalności oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego (art. 34)⁷³.

Klienci niezadowoleni z załatwienia reklamacji w instytucji finansowej pierwszej instancji mają możliwość wnoszenia skarg do instytucji:

- dostępnych dla wszystkich klientów – rzecznicy konsumentów; Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów; Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych; Rzecznik Praw Obywatelskich; Związek Stowarzyszeń Rada Reklamy, Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
- rozpatrujących wyłącznie skargi dotyczące usług finansowych – Komisja Nadzoru Finansowego (Departament Ochrony Klientów), Rzecznik Finansowy (do września 2015 Rzecznik Ubezpieczonych), Związek Banków Polskich, Komisja Etyki Bankowej.

Spośród trzech najczęściej odwiedzanych przez konsumentów usług finansowych instytucji w sytuacji pojawiania się problemów w ostatnich latach na pierwszym miejscu znajdowali się – Rzecznicy Konsumentów, a następnie Rzecznik Ubezpieczonych oraz Komisja Nadzoru Finansowego. Usługi finansowe (łącznie z ubezpieczeniowymi) stanowiły w 2013 roku drugą co do liczebności kategorię spraw (po usługach telekomunikacyjnych), z którymi zgłaszali się do nich konsumentów. Łącznie było ich prawie 40 tys. (20% wszystkich spraw zgłaszanych do Rzeczników), a dotyczyły m.in.: obsługi kredytów; wprowadzania w błąd lub nie rzetelnego informowania konsumenta o wysokości oprocentowania i opłat za prowadzenie rachunków; dochodzenia roszczeń przedawnionych; zaniedbań w dostarczaniu klientom istotnych zmian w umowach i regulaminach; opieszałego działania zakładów ubezpieczeń, związanego z likwidacją szkody i ustalania odpowiedzialności ubezpieczyciela oraz jej zakresu; odmowy uznania roszczenia o odszkodowanie, a także znacznego zaniżenia wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia⁷⁴.

Rzecznicy Konsumentów nie mają co prawda uprawnień w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, jednakże w sytuacji gdy

⁷³ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji..., op. cit.

⁷⁴ Działania Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów w roku 2013, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Departament Ochrony Interesów Konsumentów, Warszawa, wrzesień 2014. https://uokik.gov.pl/rzeczniczy_konsumentow.php.

zostały one rozpatrzone niezgodnie ze słusznymi żądaniami konsumenta, Rzecznicy zwracali się do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień i informacji, a także ustosunkowanie się do uwag i opinii (2727 razy odnośnie do usług finansowych). Rzecznicy Konsumentów wytoczyli również kilka powództw na rzecz konsumentów oraz przygotowali pozwy w imieniu konsumentów⁷⁵.

Do Rzecznika Ubezpieczonych wpłynęło w 2014 roku 15,4 tys. reklamacji, z czego co czwarta dotyczyła Działu I, a więc ubezpieczeń na życie, a zdecydowana większość odnosiła się do Działu II (75%), a głównie ubezpieczeń komunikacyjnych (50%). Na uwagę zasługuje systematyczny w ostatnich latach wzrost reklamacji na ubezpieczenia z funduszem kapitałowym (1422 w 2014 roku, a w 2011 roku było ich prawie trzykrotnie mniej). Na podkreślenie zasługuje również to, iż Rzecznik Ubezpieczonych podaje nie tylko informacje o najczęściej skarżonych usługach, ale również informacje w przekroju podmiotowym, a więc na jakie zakłady ubezpieczeniowe klienci Działu I i II wnosili skargi⁷⁶.

W 2014 roku do KNF wpłynęło prawie 10 tys. reklamacji klientów sektora finansowego. Najwięcej z nich 5,2 tys. (53%) dotyczyło sektora bankowego, a następnie ubezpieczeniowego (głównie ubezpieczeń majątkowych) 3,7 tys. (38%). Zdecydowanie rzadziej wpływały skargi na usługi rynku kapitałowego (2%), firm inwestycyjnych (1,5%), a także OFE i funduszy inwestycyjnych (po 1%)⁷⁷.

KNF prowadzi również monitoring przekazów reklamowych, dokonując przeglądu reklam emitowanych w różnych mass mediach (internet, telewizja, prasa, portale, itd.). W 2014 roku zakwestionowała 6 przekazów reklamowych instytucji finansowych, w tym 4 reklamy banków i 2 reklamy SKOK. Interwencja KNF dotyczyła stosowania w reklamach sformułowań mogących wprowadzać w błąd co do charakteru produktu bądź zakresu świadczonych usług.