

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO W 2017 ROKU

## Rozwój Sądu

Sąd Polubowny przy KNF (dalej Sąd Polubowny) powstał w 2008 roku. Wszystkie postępowania prowadzone przed Sądem Polubownym mają charakter dobrowolny. Oznacza to, że warunkiem wszczęcia takiego postępowania jest zgoda obu stron na polubowne rozwiązanie sporu w ramach Sądu Polubownego. Sąd Polubowny oferuje dwie zasadniczo różne drogi postępowania: mediację i arbitraż. W 2016 roku w ramach arbitrażu wprowadzono dodatkową możliwość prowadzenia postępowania w formie elektronicznej, tzw. arbitraż uproszczony.

Analiza danych dotyczących działalności Sądu Polubownego wskazuje, że dynamiczny rozwój tego sądu wiąże się głównie z postępowaniami mediacyjnymi. W 2017 roku do Sądu Polubownego wpłynęło ponad **2950 wniosków** o przeprowadzenie mediacji (z czego w ponad 30% przypadków z wnioskiem o mediację występowała instytucja finansowa). Oznacza to wzrost liczby składanych wniosków o ponad 66% w stosunku do roku poprzedniego. Według danych na dzień 11 kwietnia 2018 roku w **1130** przypadkach obie strony sporu wyraziły chęć rozwiązania sporu w drodze **mediacji** (wzrost o 56% w stosunku do roku poprzedniego). Wskazuje to na stale rosnącą popularność zarówno wśród konsumentów, jak i instytucji finansowych tej polubownej formy rozwiązywania sporów. Podkreślenia wymaga bardzo wysoka skuteczność mediacji prowadzonych w ramach Sądu Polubownego. **W ponad 80% przypadków mediacje te zakończyły się zawarciem ugody.**

Największa liczba wniosków złożonych do Sądu Polubownego według przedmiotu sporu dotyczyła:

- odmowy lub częściowej odmowy wypłaty odszkodowania lub świadczenia,
- braku pełnej informacji, w tym nierzetelnego wypełnianie obowiązków informacyjnych,
- realizacji umowy kredytowej lub pożyczkowej.

W 2017 roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpisał Sąd Polubowny do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016.1823).

## Zmiana Regulaminu Sądu Polubownego i nowa kadencja arbitrów i mediatorów

W dniu 13 czerwca 2017 roku Komisja Nadzoru Finansowego podjęła uchwałę nr 232/2017, którą zmieniono Regulamin Sądu Polubownego. Celem tej uchwały było w szczególności dostosowanie działalności Sądu Polubownego do wymogów określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

W 2017 roku upłynęła dotychczasowa kadencja arbitrów i mediatorów Sądu Polubownego. W związku z powyższym, zarządzeniami z dnia 2 października 2017 roku Przewodniczący KNF powołał arbitrów i mediatorów na kolejną kadencję w latach 2017-2021. W dniu 23 października 2017 roku odbyło się pierwsze posiedzenie Zgromadzenia Ogólnego Sądu Polubownego nowej

kadencji. W tym samym dniu Przewodniczący KNF powołał prof. dra hab. Aleksandra Chłopeckiego na stanowisko Prezesa Sądu Polubownego.

## Działania edukacyjno-promocyjne

W marcu 2017 roku po raz trzeci wręczono wyróżnienia Instytucja finansowa przyjazna mediacji, których celem jest propagowanie polubownego rozwiązywania sporów pomiędzy instytucjami finansowymi a odbiorcami świadczonych przez nie usług, a także docenienie instytucji finansowych, które kontakty ze swoimi klientami opierają na otwartości, dialogu i dążeniu do porozumienia. Spośród instytucji finansowych uczestniczących w mediacjach w Centrum Mediacji Sądu Polubownego, wyróżnienie otrzymały: PZU S.A., Vienna Life TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group, Generali TU S.A. oraz Bank Pocztowy S.A.

W grudniu 2017 roku uchwałą Kapituły przyznano wyróżnienie Ambasador mediacji na rynku finansowym. Celem wyróżnienia jest przyczynianie się do propagowania polubownego rozwiązywania sporów na rynku finansowym, poprzez jego przyznawanie: osobom fizycznym, osobom prawnym, a także innym podmiotom, które podejmują wyróżniające się wagą, zakresem lub skutecznością działania na rzecz upowszechniania idei polubownego rozwiązywania sporów na rynku finansowym. Wyróżnienie może być przyznane także pełnomocnikom stron w postępowaniach mediacyjnych prowadzonych w Centrum Mediacji Sądu Polubownego, którzy swoją postawą i zaangażowaniem w sposób istotny przyczyniają się do polubownego rozwiązywania sporów.

W IV kwartale 2017 roku rozpoczęto prace związane z produkcją spotu promującego polubowne rozwiązywanie sporów w ramach Sądu Polubownego. Prace te zakończono w I kwartale 2018 roku. Materiał ten będzie wykorzystywany w działaniach promocyjnych Sądu Polubownego prowadzonego w mediach społecznościowych.

## Dane statystyczne

### *Wnioski kierowane do Sądu Polubownego w 2017 roku*

Wyszczególnienie	Łącznie	Postępowania arbitrażowe	Postępowania mediacyjne
Wnioski	2977	25	2952
Zgody	1135	5	1130
Odmowy	1610	15	1595
Sprawy w toku (brak odpowiedzi drugiej strony w przedmiocie zgody na mediację)	171	3	168
Zawarto porozumienie na etapie pytania o zgodę przed rozpoczęciem mediacji	47	1	46
Inne (wycofanie lub niezuzupełnienie wniosku przez wnioskodawcę, brak kontaktu ze stroną)	14	1	13

*Według stanu na dzień 11 kwietnia 2018 roku.*

*Wnioski kierowane do Sądu Polubownego w podziale na lata 2012-2017*

Lata	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Wnioski</b>	<b>126</b>	<b>171</b>	<b>347</b>	<b>547</b>	<b>1806</b>	<b>2977</b>
<b>Zgody</b> (w tym na arbitraż)	<b>8 (3)</b>	<b>12 (1)</b>	<b>66 (4)</b>	<b>139 (4)</b>	<b>724 (2)</b>	<b>1135 (5)</b>
<b>Sprawy pozytywnie załatwione na rzecz powoda</b> bez wdawania się w spór, zawarto ugode lub złożono propozycję ugody	9	15	18	18	108	47

Rodzaj postępowania	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Mediacja</b>	85	131	285	511	1775	2952
<b>Arbitraż</b>	41	40	62	36	31	25

Sektory rynku finansowego	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Ubezpieczeniowy</b>	19	52	198	393	1666	2470
<b>Bankowy</b>	93	108	134	119	126	498
<b>Kapitałowy</b>	2	5	11	22	5	3
<b>Inne</b>	12	6	4	13	9	6

*Według stanu na dzień 11 kwietnia 2018 roku.*

