

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH W 2019 ROKU

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (dalej Sąd Polubowny) powołany został na podstawie art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz.U. z 2006 r. Nr 157, poz. 1119 z późn. zm.) w celu rozpatrywania sporów między uczestnikami rynku finansowego.

Zgodnie z art. 18 ust. 2a przytoczonej ustawy, Sąd Polubowny może prowadzić również postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na zasadach i w trybie określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz regulaminie Sądu Polubownego. Sąd Polubowny stosuje ustawę o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich do sporów konsumenckich rozpatrywanych w postępowaniu mediacyjnym, polegającym na umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu oraz uproszczonym postępowaniu arbitrażowym, polegającym na rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu jego rozwiązania. Podkreślenia wymaga, iż warunkiem prowadzenia wszelkich postępowań przed Sądem Polubownym jest zgoda obu stron sporu na takie postępowanie.

Niniejsze sprawozdanie stanowi realizację wymogu określonego w art. 11 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

## LICZBA WNIOSKÓW

W 2019 roku do Sądu Polubownego wpłynęło łącznie 2748 wniosków o polubowne rozwiązanie sporu, spośród których 119 dotyczyło sporu, gdzie odbiorcą usług finansowych nie był konsument. W trybie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich w 2019 r. prowadzonych było 2629 spraw. Spośród wszystkich spraw dotyczących rozwiązywania sporów konsumenckich 2613 stanowiły wnioski mediacyjne, a 16 – wnioski arbitrażowe.

## PODZIAŁ NA SEKTORY RYNKU FINANSOWEGO

Kierowane do Sądu Polubownego wnioski o wszczęcie postępowania dotyczyły najczęściej sektora ubezpieczeniowego (95,32% spraw), sektora bankowego (2,36% spraw) oraz sektora kapitałowego (2,13% spraw).

## KATEGORIE PRZEDMIOTU SPORU

W toku postępowań prowadzonych przed Sądem Polubownym najczęściej podnoszonymi problemami były:

- odmowa lub częściowa odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia z umowy ubezpieczenia – 87,08% przypadków,
- realizacja umowy ubezpieczenia – 8,56% przypadków,
- nieprawidłowa obsługa rachunku papierów wartościowych – 2,20% przypadków,
- realizacja umowy kredytowej lub pożyczkowej – 1,43% przypadków.

## ODMOWY PRZEPROWADZENIA POSTĘPOWANIA

W okresie sprawozdawczym Sąd Polubowny odmówił rozwiązania sporów konsumenckich w 0,46% przypadków (12 spraw). Przyczynami odmowy przeprowadzenia postępowania w tych przypadkach były:

- brak kontaktu ze stroną sporu – 0,27% przypadków,
- niezuzpełnienie wniosku przez wnioskodawcę – 0,15% przypadków,
- przedmiot sporu, który nie dotyczył rynku finansowego i wykraczał poza właściwość Sądu Polubownego – 0,04% przypadków.

## SPRAWY ZAKOŃCZONE PRZED OSIĄGNIĘCIEM WYNIKU

W przypadku 43 (1,64%) spraw dotyczących rozwiązywania sporów konsumenckich postępowania prowadzone przed Sądem Polubownym zakończyły się przed osiągnięciem wyniku. Najczęstszą przyczyną takiej sytuacji było zawarcie porozumienia między stronami jeszcze przed posiedzeniem mediacyjnym.

## CZAS POSTĘPOWANIA

Średni czas trwania postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczących się przed Sądem Polubownym w roku 2019 wyniósł 84 dni. Czas ten obejmuje współpracę Sądu Polubownego ze stronami prowadzonych postępowań w celu skompletowania niezbędnych dokumentów (w tym zgód na prowadzenie postępowań, stosownych pełnomocnictw i potwierdzeń uiszczenia opłat) oraz uzgodnienie dogodnych dla wszystkich uczestników terminów posiedzeń. Należy również podkreślić, iż w przypadku

prowadzonych postępowań decydujący wpływ na czas trwania i sposób zakończenia takiego postępowania mają ich uczestnicy.

#### **POZOSTAŁE INFORMACJE**

Sąd Polubowny przy KNF nie prowadzi analiz o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyników postępowania, w stosunku do liczby postępowań. Należy jednakże zauważyć, iż w przypadku mediacji zakończonych ugodą, do Sądu Polubownego nie napływają sygnały wskazujące na opóźnienia, bądź brak realizacji warunków dobrowolnie zawartych przez strony ugód.

Sąd Polubowny jest członkiem FIN-NET, zrzeszającym instytucje pozasądowego rozwiązywania sporów na rynku finansowym, pochodzące z krajów Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Członkowie FIN-NET współpracują ze sobą przy rozwiązywaniu sporów o charakterze transgranicznym pomiędzy instytucjami finansowymi, a odbiorcami ich usług. W okresie sprawozdawczym do Sądu Polubownego nie wpłynęły sprawy z zakresu właściwości sieci FIN-NET. W 2019 roku nie wpłynęły do Sądu Polubownego wnioski dotyczące sporów transgranicznych w trybie rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich.