

## **SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH W 2018 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 2018 r. poz. 621 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. 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 rozpatrywanych przez Sąd Polubowny w postępowaniach mediacyjnych i uproszczonym postępowaniu arbitrażowym.

W 2018 roku do Sądu Polubownego wpłynęło łącznie 2371 wniosków o polubowne rozwiązanie sporu, z czego 2361 wniosków rozpoznawanych było merytorycznie, a 10 wniosków formalnie. W w/w liczbie wniosków 47 spraw było sprawami arbitrażowymi, a 2324 spraw stanowiły mediacje. Spośród wszystkich złożonych do Sądu Polubownego wniosków 82 dotyczyło sporu, gdzie odbiorcą usług finansowych nie był konsument, a dodatkowo 39 wniosków dotyczyło spraw, które przez Sąd Polubowny nie są rozpoznawane w trybie w/w ustawy z dnia 23 września 2016 r. Suma wskazanych liczb daje łączny wynik 121 spraw. **Stąd też w trybie w/w ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich w 2018 r. prowadzonych było 2250 spraw.**

Przedmiot kierowanych do Sądu Polubownego 2250 wniosków o wszczęcie postępowania dotyczył najczęściej sektora ubezpieczeniowego (ponad 89,02% spraw) oraz sektora bankowego (ponad 10,44% spraw).

W toku postępowań przed Sądem Polubownym najczęściej podnoszonymi problemami, które prowadziły do sporów konsumenckich były:

- odmowa lub częściowa odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia z umowy ubezpieczenia – 73,9% przypadków,
- realizacja umowy ubezpieczenia – 12,65% przypadków,
- realizacja umowy kredytowej lub pożyczkowej – 8,64% przypadków.

W okresie sprawozdawczym Sąd Polubowny odmówił rozwiązania sporów konsumenckich w 0,58% przypadków. Przyczynami odmowy przeprowadzenia postępowania w tych przypadkach były:

- przedmiot sporu, który nie dotyczył rynku finansowego i wykraczał poza właściwość Sądu Polubownego – 0,27% przypadków,
- niezupewnienie wniosku przez wnioskodawcę – 0,18% przypadków,
- zdublowanie wcześniej złożonego wniosku – 0,13% przypadków.

W 2% przypadków postępowania prowadzone przed Sądem Polubownym zakończyły się przed osiągnięciem wyniku. Najczęstszą przyczyną takiej sytuacji było zawarcie porozumienia między stronami jeszcze przed posiedzeniem mediacyjnym.

Średni czas trwania postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczących się przed Sądem Polubownym za rok 2018 wyniósł 58 dni. Czas ten obejmuje współpracę Sądu Polubownego ze stronami prowadzonych postępowań w celu skompletowania niezbędnych dokumentów, w tym potwierdzenia opłaty mediacyjnej i stosownych pełnomocnictw oraz uzgodnienie dogodnych dla wszystkich uczestników terminów prowadzenia spraw. Należy również podkreślić, iż w przypadku prowadzonych postępowań decydujący wpływ na czas trwania i sposób zakończenia takiego postępowania mają ich wszyscy uczestnicy.

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 2018 roku nie wpłynęły do Sądu Polubownego wnioski dotyczące sporów transgranicznych w trybie rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich.