

---

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
SĄDU POLUBOWNEGO  
PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO  
W 2021 ROKU

---

Warszawa, maj 2022 r.

#### NOTA PRAWNA:

Niniejsze „Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego za rok 2021” w dniu 20 maja 2022 r. zostało zatwierdzone przez Prezesa Sądu Polubownego i zgodnie § 5 ust. 6 Regulaminu Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, stanowiącego załącznik do uchwały nr 106/2019 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26 marca 2019 r. (Dz. Urz. KNF z 2021 r. poz. 37) jest przedstawiane Komisji Nadzoru Finansowego.

## Spis treści

I. STATUS PRAWNY SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF ORAZ PODSTAWOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE JEGO ORGANIZACJI I FUNKCJONOWANIA .....	4
II. ORGANY SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF .....	5
Zgromadzenie Ogólne .....	5
Prezes Sądu Polubownego .....	5
Sekretarz Sądu Polubownego.....	5
III. DZIAŁALNOŚĆ SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF .....	5
Projekt polubownego rozwiązywania sporów związanych z umowami o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska .....	6
Zmiany Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.....	8
IV. DZIAŁANIA EDUKACYJNO-PROMOCYJNE .....	8
ANEKS .....	9
Dane statystyczne za 2021 r. ....	9
Tabela 1. Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w 2021 roku .....	9
Tabela 2. Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w latach 2016 - 2021.....	10
Tabela 3. Wnioski w podziale na rodzaj postępowania w Sądzie Polubownym przy KNF w latach 2016 - 2021.....	10
Tabela 4. Liczba wniosków kierowanych do Sądu Polubownego przy KNF w latach 2016 - 2021 z podziałem na sektory rynku finansowego.....	10

## I. STATUS PRAWNY SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO ORAZ PODSTAWOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE JEGO ORGANIZACJI I FUNKCJONOWANIA

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, zwany dalej „Sądem Polubownym przy KNF” lub „Sądem Polubownym”, został utworzony na mocy art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 660 i 872).

Poprzez działalność Sądu Polubownego, Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) zapewnia uczestnikom rynku finansowego możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, co jest jednym z ustawowych zadań KNF, zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym.

Kognicja Sądu Polubownego przy KNF obejmuje rozpatrywanie sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji, a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty.

W ramach Sądu Polubownego przy KNF ustawa wyodrębnia Centrum Arbitrażu oraz Centrum Mediacji, odpowiednio dla rozpatrywania spraw w drodze arbitrażu albo w drodze mediacji.

Sąd Polubowny przy KNF jest wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 poz. 1823) w zakresie postępowania mediacyjnego i uproszczonego postępowania arbitrażowego.

Podstawą działania Sądu Polubownego przy KNF jest Regulamin Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, stanowiący załącznik do uchwały nr 106/2019 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26 marca 2019 r. (Dz. Urz. KNF z 2021 r. poz. 37).

## II. ORGANY SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF

### Zgromadzenie Ogólne

Zgromadzenie Ogólne tworzą arbitrzy i mediatorzy Sądu Polubownego przy KNF.

W 2021 r. istotnie zwiększono liczbę mediatorów – w dniu 31 grudnia 2021 r. na listę arbitrów i mediatorów Sądu Polubownego przy KNF wpisanych było 417 mediatorów. Liczba arbitrów pozostała na tym samym poziomie i wynosiła 40.

Funkcje mediatorów i arbitrów pełnione są kadencyjnie. Na podstawie uchwały nr 427/2021 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 grudnia 2021 r. zmieniającej uchwałę w sprawie „Regulaminu Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego” (Dz. Urz. KNF poz. 32) obecna kadencja arbitrów i mediatorów Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego uległa jednorazowemu przedłużeniu o dwa lata. Na mocy wprowadzonych rozwiązań kadencja rozpoczęta w 2017 r. będzie trwała do dnia poprzedzającego dzień zebrania się Zgromadzenia Ogólnego następnej kadencji, nie dłużej jednak niż do dnia 31 stycznia 2024 r. Zmiana ta była podyktowana dużym przyrostem mediacji w sprawach kredytów denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż waluta polska, oraz powołaniem w ostatnim okresie kadencji dużej liczby nowych mediatorów.

### Prezes Sądu Polubownego

Funkcję Prezesa Sądu Polubownego pełni prof. dr hab. Aleksander Chłopecki.

### Sekretarz Sądu Polubownego

Funkcję Sekretarza Sądu Polubownego pełnił Piotr Matraszek.

## III. DZIAŁALNOŚĆ SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF

Postępowania prowadzone przed Sądem Polubownym przy KNF mają charakter dobrowolny. Warunkiem wszczęcia takiego postępowania jest zgoda wszystkich stron na polubowne rozwiązanie sporu przed Sądem Polubownym. Sąd Polubowny przy KNF oferuje dwie zasadniczo różne ścieżki polubownego rozwiązania sporu - pierwszą w trybie mediacji, której celem jest zawarcie ugody pomiędzy stronami sporu przy udziale mediatora oraz drugą,

w trybie postępowania arbitrażowego, w ramach którego dochodzi do rozstrzygnięcia sporu w drodze wyroku Sądu Polubownego. Od 2016 roku w ramach arbitrażu funkcjonuje tzw. arbitraż uproszczony, dający możliwość prowadzenia postępowania w formie elektronicznej.

Szczególnym zainteresowaniem uczestników rynku finansowego, zarówno konsumentów, jak i instytucji finansowych, cieszą się postępowania mediacyjne. W 2021 r. 37 instytucji finansowych z różnych sektorów rynku, wyraziło wolę rozwiązania sporu ze swoimi klientami w drodze mediacji. Natomiast 16 instytucji finansowych skierowało wnioski do Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF, proponując swoim klientom mediację jako sposób rozwiązania wynikłego sporu. Należy podkreślić, że ponad 90% wniosków o mediację spotyka się ze zgodą drugiej strony sporu.

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

- roszczenia dotyczącego umowy kredytu denominowanego lub indeksowanego do waluty innej niż waluta polska,
- odmowy lub częściowej odmowy wypłaty odszkodowania lub świadczenia,
- braku pełnej informacji, w tym nierzetelnego wypełniania obowiązków informacyjnych dotyczących produktu o charakterze inwestycyjnym lub inwestycyjno-ochronnym.

Dane statystyczne dotyczące prowadzonych postępowań zostały zamieszczone w Aneksie.

Z uwagi na obowiązujący stan epidemii Sąd Polubowny przy KNF w 2021 r. działał w trybie zdalnym lub częściowo zdalnym, a postępowania były prowadzone przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

[Projekt polubownego rozwiązywania sporów związanych z umowami o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska](#)

W październiku 2021 r. z inicjatywy Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego został uruchomiony projekt polubownego rozwiązywania sporów związanych z umowami o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska („walutowych”) w drodze ugód zawieranych w ramach mediacji prowadzonych w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF. Realizacja projektu jest odpowiedzią na jeden z istotnych problemów występujących w ostatnich latach na rynku finansowym związanym z kredytami udzielonymi we frankach szwajcarskich. Przedstawiona przez Przewodniczącego KNF propozycja, polegała na umożliwieniu bankom oferowania klientom, możliwości zawierania w ramach mediacji,

pozasądowych ugód, na mocy których klient rozliczałby się z bankiem tak, jak gdyby jego kredyt od początku był kredytem złotowym.

W celu sprawnej obsługi wzrastającej liczby mediacji w sprawach sporów związanych z umowami o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska w ramach prac wewnętrznych Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego został zaprojektowany i zrealizowany System Obsługi Sądu Polubownego (SOSP). Jest to platforma informatyczna, która umożliwia elektroniczną, w pełni zdalną i bezpieczną obsługę postępowań mediacyjnych, w tym rozliczanie wynagrodzeń mediatorów. Banki, które są zainteresowane przystąpieniem do mediacji w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF mają możliwość korzystania z tej platformy i samodzielnego wprowadzania do SOSP dokumentów inicjujących postępowanie mediacyjne. Obecnie obsługa mediacji w Sądzie Polubownym przy KNF realizowana jest przy pomocy dwóch systemów informatycznych, dotychczasowego systemu K2 oraz SOSP, który obecnie służy do obsługi spraw sporów związanych z umowami o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska .

Aby zapewnić sprawne procedowanie dużej liczby postępowań mediacyjnych Przewodniczący KNF powołał w 2021 r. 411 nowych mediatorów. Zostali oni przygotowani do prowadzenia mediacji w sprawach dotyczących sporów związanych z umowami o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska.

W 2021 r. do Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF wpłynęło łącznie 15 968 umów o mediację w sprawach o kredyt denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż waluta polska. Stanowi to niemal 95% wszystkich postępowań mediacyjnych prowadzonych w 2021 r. w Sądzie Polubownym. Do dnia 31 grudnia 2021 r. na 6639 zakończonych postępowań w tego rodzaju sprawach, w 5815 przypadkach strony doszły do porozumienia. Oznacza to, że ponad 87% zakończonych w 2021 r. postępowań mediacyjnych dotyczących umów o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska zakończyło się zawarciem ugody. W 824 sprawach strony nie doszły do porozumienia i mediacja zakończyła się bez zawarcia ugody.

Napływ tak dużej liczby spraw w niecałe 3 miesiące wskazuje, że ugodowa metoda rozwiązania sporów związanych z umowami o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska, w zaproponowanej przez Przewodniczącego KNF formule, spełnia oczekiwania zarówno banków, które przystąpiły do projektu, jak i dużej grupy kredytobiorców, pozwalając obydwu stronom na uniknięcie długotrwałych i kosztownych sporów sądowych.

## Zmiany Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF

Ze względu na ograniczenia wynikające z obowiązującego stanu epidemii oraz w związku z uruchomieniem projektu mediacji konieczne było wprowadzenie zmian w treści Regulaminu Sadu Polubownego przy KNF.

W 2021 r. Regulamin został zmieniony dwukrotnie: uchwałą nr 118/2021 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26 marca 2021 r. zmieniającą uchwałę w sprawie „Regulaminu Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego” (Dz. Urz. KNF poz. 8) oraz powoływaną już wyżej uchwałą nr 427/2021 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 grudnia 2021 r. zmieniającą uchwałę w sprawie „Regulaminu Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego”.

Pierwsza zmiana uregulowała zasady prowadzenia postępowań przy użyciu środków porozumiewania się na odległość. Ponadto wprowadziła mechanizm przeciwdziałania konfliktowi interesów mediatorów przez wyłączenie z prowadzenia mediacji mediatorów, którzy aktualnie bądź w okresie 10 lat przed powołaniem do pełnienia funkcji mediatora byli lub są kredytobiorcami kredytów denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż waluta polska. Znowelizowane zostały też zasady pokrywania kosztów mediacji w sprawach dotyczących sporów wynikłych z kredytów denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż waluta polska. Po zmianie opłatę ponosi kredytodawca, bez względu na to kto jest inicjatorem mediacji. Niezależnie od zmian wprowadzanych w Regulaminie, uchwała z dnia 9 grudnia 2021 r. wydłużyła także trwającą kadencję arbitrów i mediatorów o kolejne dwa lata. Takie rozwiązanie pozwoliło w szczególności zapewnić możliwość wskazywania mediatorów w sprawach kierowanych do mediacji, bez konieczności oczekiwania na powołanie mediatorów nowej kadencji.

W grudniu 2021 r. w Dzienniku Urzędowym KNF pod poz. 37 ogłoszony został jednolity tekst Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF, uwzględniający powyższe zmiany.

## IV. DZIAŁANIA EDUKACYJNO-PROMOCYJNE

W 2021 r. po raz kolejny przyznano wyróżnienie *Instytucja finansowa przyjazna mediacji*, którego 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. Wyróżnionych zostało jednaście podmiotów: PZU S.A., TUiR Warta S.A., STU ERGO Hestia S.A., InterRisk TU S.A. VIG, AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. (obecnie: Uniqa TU S.A.), Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, Compensa TU S.A., Vienna Life TU na Życie S.A. VIG, TUZ TUW, Link4 TU S.A. oraz Wiener TU S.A. VIG.

## ANEKS

### Dane statystyczne za 2021 r.

stan na 31 grudnia 2021 r.

Tabela 1. Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w 2021 roku

	Łącznie	Postępowania arbitrażowe	Postępowania mediacyjne
<b>Wnioski</b>	18 207	17	18 190
<b>Zgody (przeprowadzone postępowania)</b>	16 799	0	16 799
<b>Odmowy (wnioski bez prowadzenia postępowania)</b>	1058	11	1047
<b>Sprawy w toku</b> (brak odpowiedzi drugiej strony w przedmiocie zgody na postępowanie)	316	6	310
<b>Sprawy pozytywnie załatwione na rzecz wnioskodawcy przed rozpoczęciem postępowania</b> (zawarto ugodę lub złożono propozycję ugody)	21	0	21
<b>Pozostałe</b> (m.in. wycofanie lub niezuzpełnienie wniosku przez wnioskodawcę, brak kontaktu ze stroną, wniosek niekompletny, spór o wartości poniżej 500 zł)	13	0	13

Tabela 2. Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w latach 2016 - 2021

Lata	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Wnioski</b>	<b>1806</b>	<b>2977</b>	<b>2361</b>	<b>2724</b>	<b>2203</b>	<b>18 207</b>
<b>Zgody na mediację</b>	724	1137	1050	1569	1093	16 799
<b>Zgody na arbitraż</b>	2	5	4	2	4	0

Tabela 3. Wnioski w podziale na rodzaj postępowania w Sądzie Polubownym przy KNF w latach 2016 - 2021

Rodzaj postępowania	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Mediacja</b>	1775	2952	2314	2724	2187	18 190
<b>Arbitraż</b>	31	25	47	24	16	17

Tabela 4. Liczba wniosków kierowanych do Sądu Polubownego przy KNF w latach 2016 - 2021 z podziałem na sektory rynku finansowego

Sektory rynku finansowego	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Bankowy</b>	126	498	249	152	103	16 115
<b>Ubezpieczeniowy</b>	1666	2470	2103	2528	2085	1785
<b>Kapitałowy</b>	5	3	3	58	2	297
<b>Inne</b>	9	6	6	10	13	10