

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH W 2021 ROKU

Niniejsze sprawozdanie stanowi realizację wymogu określonego w art. 11 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (dalej „Sąd Polubowny przy KNF” lub „Sąd”) 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) w celu rozpatrywania sporów między uczestnikami rynku finansowego. Zgodnie z art. 18 ust. 2a powołanej ustawy, Sąd Polubowny przy KNF 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. Sąd Polubowny przy KNF 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. Warunkiem prowadzenia wszelkich postępowań przed Sądem Polubownym przy KNF jest zgoda obu stron sporu na takie postępowanie.

INFORMACJE OGÓLNE

W 2021 roku do Sądu Polubownego przy KNF wpłynęło łącznie 18 190 wniosków i umów o polubowne rozwiązanie sporu, z których 26 dotyczyło sporu, gdzie odbiorcą usług finansowych nie był konsument. Oznacza to, że w trybie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich w 2021 r. prowadzonych było 18 164 spraw. Wszystkie postępowania były prowadzone jako postępowania mediacyjne. Nie były prowadzone uproszczone postępowania arbitrażowe.

SPRAWY W PODZIALE NA SEKTORY RYNKU FINANSOWEGO

Wnioski o wszczęcie postępowania kierowane do Sądu Polubownego przy KNF dotyczyły: • sektora bankowego (88,66 % spraw), • sektora ubezpieczeniowego (9,70 % spraw) oraz • sektora kapitałowego (1,64 % spraw).

KATEGORIE PRZEDMIOTU SPORU

W toku postępowań prowadzonych przed Sądem Polubownym przy KNF najczęściej podnoszonymi problemami były: • roszczenia dotyczące umowy kredytu denominowanego lub indeksowanego do waluty innej niż waluta polska (88,43 % przypadków), a ponadto: • odmowa lub częściowa odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia z umowy ubezpieczenia (8,19 % przypadków), • brak pełnej informacji, w tym nierzetelne wypełnianie obowiązków informacyjnych dotyczących produktu o charakterze inwestycyjnym lub inwestycyjno-ochronnym (0,82 % przypadków).

ODMOWY PRZEPROWADZENIA POSTĘPOWANIA

W okresie sprawozdawczym Sąd Polubowny przy KNF odmówił rozwiązania sporów konsumenckich w 3 sprawach (0,02 % przypadków). Przyczynami odmowy przeprowadzenia postępowania w tych przypadkach były: • niezupełnienie wniosku przez wnioskodawcę (wniosek pozostał niekompletny) - 0,01 % przypadków, • wartość przedmiotu sporu wynosiła poniżej 500 zł – 0,01 % przypadków.

SPRAWY ZAKOŃCZONE PRZED OSIĄGNIĘCIEM WYNIKU

W 36 sprawach (0,2 % przypadków) dotyczących rozwiązywania sporów konsumenckich postępowania prowadzone przed Sądem Polubownym przy KNF zakończyły się przed osiągnięciem wyniku. Przyczyną takiej sytuacji było zawarcie porozumienia między stronami bezpośrednio, poza postępowaniem polubownym, przed posiedzeniem mediacyjnym, lub wycofanie wniosku przez wnioskodawcę.

CZAS POSTĘPOWANIA

Średni czas trwania postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczących się przed Sądem Polubownym przy KNF w roku 2021 wyniósł 74 dni. Czas ten obejmuje współpracę Sądu ze stronami prowadzonych postępowań w celu skompletowania niezbędnych dokumentów, w tym zgód na prowadzenie postępowań, stosownych pełnomocnictw i potwierdzeń uiszczenia opłat, oraz uzgodnienie terminów posiedzeń. Należy podkreślić, iż w przypadku postępowań mediacyjnych decydujący wpływ na czas trwania i sposób zakończenia postępowania mają ich uczestnicy.

POZOSTAŁE INFORMACJE

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

Sąd Polubowny przy KNF 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 przy KNF nie wpłynęły sprawy z zakresu właściwości sieci FIN-NET. W 2021 roku do Sądu Polubownego przy KNF nie wpłynęły wnioski dotyczące sporów transgranicznych w trybie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 1).