
SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
SĄDU POLUBOWNEGO
PRZY KOMISJI NADZORU
FINANSOWEGO
W 2023 ROKU

Warszawa, marzec 2024 r.

NOTA PRAWNA:

„Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego za rok 2023” zostało zatwierdzone przez Prezesa Sądu Polubownego i zgodnie § 6 Regulaminu Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, stanowiącego załącznik do uchwały nr 344/2023 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 15 września 2023 r. w sprawie „Regulaminu Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego” (Dz. Urz. KNF z 2023 r. poz. 23 i 28) jest przedstawiane Komisji Nadzoru Finansowego.

Spis treści

I. STATUS PRAWNY SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO ORAZ PODSTAWOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE JEGO ORGANIZACJI I FUNKCJONOWANIA	4
II. ORGANY SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF	4
Zgromadzenie Ogólne	4
Prezes Sądu Polubownego	5
Sekretarz Sądu Polubownego	5
III. REGULAMIN SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF	5
IV. DZIAŁALNOŚĆ SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF	6
Projekt polubownego rozwiązywania sporów związanych z umowami o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska	6
V. DZIAŁANIA EDUKACYJNO-PROMOCYJNE	7
ANEKS	9
Dane statystyczne za 2023 r.	9
Tabela 1. Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w 2023 r.	9
Tabela 2. Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w latach 2018 - 2023.....	10
Tabela 3. Wnioski w podziale na rodzaj postępowania w Sądzie Polubownym przy KNF w latach 2018 - 2023	10
Tabela 4. Liczba wniosków kierowanych do Sądu Polubownego przy KNF w latach 2018 - 2023 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 2023 r. poz. 753, z późn. zm.), zwanej dalej „Ustawą”.

Przez działalność Sądu Polubownego, Komisja Nadzoru Finansowego (zwana dalej „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.

Kognicja Sądu Polubownego przy KNF obejmuje rozpatrywanie sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi KNF, 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 r. 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 344/2023 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 15 września 2023 r. w sprawie „Regulaminu Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego” (Dz. Urz. KNF z 2023 r. poz. 23 i 28).

II. ORGANY SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF

Zgromadzenie Ogólne

Zgromadzenie Ogólne tworzą arbitrzy i mediatorzy Sądu Polubownego przy KNF.

Funkcje mediatorów i arbitrów pełnione są kadencyjnie. Zarządzeniami z dnia 21 listopada 2023 r. Prezes Sądu Polubownego przy KNF powołał mediatorów i arbitrów nowej kadencji na

lata 2023 - 2027. Nowa kadencja mediatorów i arbitrów rozpoczęła się w dniu 28 listopada 2023 r. w związku ze zwołaniem przez Prezesa Sądu Polubownego przy KNF na ten dzień Zgromadzenia Ogólnego.

Według stanu na 31 grudnia 2023 r. lista mediatorów Sądu Polubownego przy KNF liczyła 291 osób, natomiast lista arbitrów liczyła 39 osób.

Prezes Sądu Polubownego

Funkcję Prezesa Sądu Polubownego w 2023 r. pełnił prof. dr hab. Aleksander Chłopecki.

Sekretarz Sądu Polubownego

Funkcję Sekretarza Sądu Polubownego w 2023 r. pełniła Agata Toporkiewicz-Malitka.

III. REGULAMIN SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF

Uchwałą nr 344/2023 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 15 września 2023 r. został ustalony nowy Regulamin Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (Dz. Urz. KNF poz. 23).

W nowym Regulaminie wprowadzono przepisy mające na celu zwiększenie roli Prezesa Sądu Polubownego przy KNF, w szczególności poprzez nadanie uprawnienia powoływania i odwoływania mediatorów i arbitrów, kierując się przy tym potrzebami Sądu Polubownego przy KNF.

Uzupełnione zostały podstawy umożliwiające odwołanie mediatora i arbitra w przypadku naruszenia przepisów powszechnie obowiązującego prawa, norm lub zasad bezstronności, niezależności, uchybienia pełnionym obowiązkom, a także w przypadku uchybienia dobremu imieniu Sądu Polubownego przy KNF. Wprowadzono tryb odwoławczy od zarządzeń Prezesa Sądu Polubownego przy KNF o odwołaniu z funkcji lub zawieszeniu w wykonywaniu obowiązków przez mediatora lub arbitra do Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego. Wprowadzono także możliwość zawieszenia postępowania w przypadkach niezależnych od stron oraz przesłankę zakończenia mediacji w przypadku stwierdzenia przez mediatora niemożliwości, niecelowości lub bezprzedmiotowości dalszego prowadzenia mediacyjnego, co następuje za zgodą Prezesa Sądu Polubownego przy KNF. W celu zapewnienia sprawnego przebiegu postępowania wprowadzony został 21 dniowy termin, w którym mediatorzy są obowiązani wyznaczyć termin posiedzenia mediacyjnego.

W dniu 27 października 2023 r. Komisja Nadzoru Finansowego przyjęła uchwałę nr 398/2023 zmieniającą uchwałę w sprawie „Regulaminu Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego” (Dz. Urz. KNF z 2023 r. poz. 28). Celem zmiany Regulaminu było uzupełnienie

regulacji dotyczącej trybu powoływania arbitrów i mediatorów, co ma ułatwić wybranie kandydatów najlepiej spełniających kryteria określone w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF.

IV. 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 przy KNF. 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. Przed Sądem Polubownym przy KNF prowadzony jest także 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 2023 r. 30 instytucji finansowych z różnych sektorów rynku finansowego, wyraziło wolę rozwiązania sporu ze swoimi klientami w drodze mediacji. Natomiast 19 instytucji finansowych skierowało wnioski do Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF, proponując swoim klientom mediację jako sposób rozwiązania wynikłego sporu. Należy podkreślić, że ponad 95% wniosków o mediację spotyka się ze zgodą drugiej strony sporu.

Największa liczba wniosków złożonych do Sądu Polubownego w 2023 r. 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,
- kapitalizacji renty.

Szersze dane statystyczne dotyczące prowadzonych postępowań zostały zamieszczone w Aneksie.

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

Przez cały 2023 r. kontynuowany był zainicjowany w październiku 2021 r. projekt polubownego rozwiązywania sporów związanych z umowami o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska w drodze ugód zawieranych w ramach mediacji prowadzonych

w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF. Ugody takie zawierane są w oparciu o zasady przewalutowania kredytów denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż waluta polska na kredyt złotowy przedstawione przez Przewodniczącego KNF, jako odpowiedź na jeden z istotnych problemów występujących w ostatnich latach na rynku finansowym.

Zdecydowana większość mediacji dotyczących umów kredytów denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż waluta polska prowadzona jest przy wykorzystaniu platformy informatycznej (SOSP - System Obsługi Sądu Polubownego), która umożliwia elektroniczną, w pełni zdalną, a przy tym bezpieczną obsługę postępowań mediacyjnych, w tym także rozliczanie wynagrodzeń mediatorów.

W 2023 r. w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF zainicjowanych zostało 21 670 postępowań dotyczących tego rodzaju sporów, co stanowiło niemal 97% wszystkich postępowań mediacyjnych. Ponadto, do 31 grudnia 2023 r. zakończonych zostało łącznie 22 707¹ mediacji dotyczących tego typu kredytów, z czego w 17 405 postępowaniach doszło do zawarcia ugody, a 5 302 postępowania zakończyło się bez zawarcia ugody. Oznacza to, że ponad 76% prowadzonych postępowań mediacyjnych dotyczących umów o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska zakończyło się zawarciem ugody.

Skierowanie do Sądu Polubownego przy KNF znacznej liczby spraw, a także wysoki udział podpisanych ugód wskazuje, że polubowna metoda rozwiązania sporu - bez kosztów dla klienta, przyjazna i łatwo dostępna oraz stosunkowo szybka - odpowiada na potrzeby zarówno banków, jak i dużej grupy kredytobiorców, pozwalając na uniknięcie długotrwałych i kosztownych sporów sądowych.

V. DZIAŁANIA EDUKACYJNO-PROMOCYJNE

W 2023 r. po raz kolejny przyznano wyróżnienie *Institucja 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 czternaście podmiotów:

1. Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A.
2. Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „Warta” S.A.
3. Uniqa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
4. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny
5. Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group
6. Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group

¹ Liczba ta obejmuje również postępowania wszczęte a niezakończone z lat ubiegłych.

7. Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A.
8. Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
9. Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych
10. TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych
11. Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.
12. BNP Paribas Bank Polska S.A.
13. Bank Ochrony Środowiska S.A.
14. ING Bank Śląski S.A.

25 sierpnia 2023 r. Komisja Nadzoru Finansowego przyjęła uchwałę nr 322/2023 w sprawie wyróżnień *Instytucja finansowa przyjazna mediacji* i *Ambasador mediacji na rynku finansowym* (Dz. Urz. KNF z 2023 r. poz. 20).

Wyróżnienie *Instytucja finansowa przyjazna mediacji* może zostać przyznane instytucji finansowej, która publicznie deklaruje wolę polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi klientami w drodze mediacji i jednocześnie w danym roku kalendarzowym:

- 1) wyraziła zgodę na mediację w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF lub doprowadziła do polubownego zakończenia sporu przed rozpoczęciem właściwego postępowania mediacyjnego, w przypadku co najmniej 45% wniosków o mediacje skierowanych przez klientów tej instytucji, lub
- 2) skierowała do mediacji w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF co najmniej 20 wniosków i jednocześnie wyrażała zgodę na mediację w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF.

Wyróżnienie *Ambasador mediacji na rynku finansowym* może być przyznane:

- 1) osobom fizycznym, osobom prawnym, a także innym podmiotom, które podejmują wyróżniające się wagą, zakresem lub skutecznością działania na rzecz upowszechnienia idei mediacji jako efektywnego sposobu polubownego rozstrzygnięcia sporów na rynku finansowym;
- 2) pełnomocnikom stron w postępowaniach mediacyjnych prowadzonych w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF, którzy swoją postawą i zaangażowaniem w sposób istotny przyczyniają się do polubownego rozwiązywania sporów w drodze mediacji.

ANEKS

Dane statystyczne za 2023 r.

stan na 31 grudnia 2023 r.

Tabela 1. Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w 2023 r.

	Łącznie	Postępowania arbitrażowe	Postępowania mediacyjne
Wnioski	23 477	13	23 464
Zgody (przeprowadzone postępowania)	22 359	0	22 359
Odmowy (wnioski bez prowadzenia postępowania)	471	7	464
Sprawy w toku (brak odpowiedzi drugiej strony w przedmiocie zgody na postępowanie)	598	3	595
Sprawy pozytywnie załatwione na rzecz wnioskodawcy przed rozpoczęciem postępowania (zawarto ugodę lub złożono propozycję ugody)	18	1	17
Pozostałe (m.in. wycofanie lub niezuzpełnienie wniosku przez wnioskodawcę, brak właściwości sądu)	31	2	29

Tabela 2. Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w latach 2018 - 2023²

Lata	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Wnioski	2361	2748	2203	18 207	20 554	23 477
Zgody na mediację	1050	1569	1093	16 799	19 428	22 359
Zgody na arbitraż	4	2	4	0	1	0

Tabela 3. Wnioski w podziale na rodzaj postępowania w Sądzie Polubownym przy KNF w latach 2018 - 2023

Rodzaj postępowania	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mediacja	2314	2724	2187	18 190	20 537	23 464
Arbitraż	47	24	16	17	17	13

Tabela 4. Liczba wniosków kierowanych do Sądu Polubownego przy KNF w latach 2018 - 2023 z podziałem na sektory rynku finansowego

Sektory rynku finansowego	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bankowy	249	152	103	16 115	18 652	21784
Ubezpieczeniowy	2103	2528	2085	1785	1855	1682
Kapitałowy	3	58	2	297	3	3
Inne	6	10	13	10	44	8

² Liczby zgód na mediację i arbitraż w latach 2021-2023 są podawane na dzień 31 grudnia danego roku.