

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH W 2020 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 2020 r. poz. 2059) 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.

## INFORMACJE OGÓLNE

W 2020 roku do Sądu Polubownego wpłynęło łącznie 2203 wnioski o polubowne rozwiązanie sporu, spośród których 118 dotyczyło sporu, gdzie odbiorcą usług finansowych nie był konsument. W trybie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich w 2020 r. prowadzonych było 2075 spraw. Spośród wszystkich spraw dotyczących rozwiązywania sporów konsumenckich 2069 stanowiły wnioski mediacyjne, a 6 - wnioski arbitrażowe.

## PODZIAŁ NA SEKTORY RYNKU FINANSOWEGO

Kierowane do Sądu Polubownego wnioski o wszczęcie postępowania dotyczyły najczęściej sektora ubezpieczeniowego (95,9 % spraw), sektora bankowego (3,66 % spraw) oraz sektora kapitałowego (0,05 % 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 – 82, 55 % przypadków, • realizacja umowy ubezpieczenia – 8,29 %

przypadków, • kapitalizacja renty – 4,82 % • realizacja umowy kredytowej lub pożyczkowej – 2,02 % przypadków.

#### ODMOWY PRZEPROWADZENIA POSTĘPOWANIA

W okresie sprawozdawczym Sąd Polubowny odmówił rozwiązania sporów konsumenckich w 0,77 % przypadków (16 spraw). Przyczynami odmowy przeprowadzenia postępowania w tych przypadkach były: • niezuzpełnienie wniosku przez wnioskodawcę (wniosek pozostał niekompletny) – 0,39 % przypadków, • sprawa była uprzednio procedowana – 0,14 %, • przedmiot sporu nie dotyczył rynku finansowego i wykraczał poza właściwość Sądu Polubownego – 0,14 % przypadków, • brak kontaktu ze stroną sporu – 0,05 % przypadków, • wartość przedmiotu sporu wynosiła poniżej 500 zł – 0,05 %.

#### SPRAWY ZAKOŃCZONE PRZED OSIĄGNIĘCIEM WYNIKU

W przypadku 56 (2,7 %) spraw dotyczących rozwiązywania sporów konsumenckich postępowania prowadzone przed Sądem Polubownym zakończyły się przed osiągnięciem wyniku. Przyczyną takiej sytuacji było wycofanie wniosku lub zawarcie porozumienia między stronami jeszcze przed posiedzeniem mediacyjnym (bezpośrednio, poza postępowaniem polubownym).

#### CZAS POSTĘPOWANIA

Średni czas trwania postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczących się przed Sądem Polubownym w roku 2020 wyniósł 81 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 ugod. 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 Polubowny nie wpłynęły sprawy z zakresu właściwości sieci FIN-NET. W 2020 roku nie wpłynęły do Sądu Polubownego wnioski dotyczące sporów transgranicznych w trybie rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich.