

# **SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO W 2011 R.<sup>1</sup>**

## **Ramy prawne**

Komisja Nadzoru Finansowego została zobowiązana do powołania Sądu Polubownego na podstawie art. 18 ustawy z dnia 21 lipca 2006 roku o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. nr 157, poz. 1119 z późn. zm.). Sąd Polubowny przy KNF został powołany w dniu 31 marca 2008 roku.

Sąd Polubowny obsługiwany jest od strony organizacyjnej oraz promocyjnej przez Departament Ochrony Klientów Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.

## **Nowelizacja Regulaminu SP**

W drodze uchwał KNF z dnia 23 maja oraz 21 czerwca 2011 r. zmieniony został Regulamin Sądu Polubownego przy KNF. Wprowadzone zmiany mają na celu przede wszystkim zapewnienie sprawnej i efektywnej pracy Sądu, m.in. poprzez wprowadzenie instrukcyjnego 3 miesięcznego terminu czasu trwania postępowania polubownego, zwiększenie uprawnień Prezesa Sądu Polubownego do kontroli czasu trwania prowadzonych postępowań, wprowadzenie dodatkowych przesłanek skreślenia z listy arbitrów w przypadku nieterminowego prowadzenia spraw oraz zwiększenie uprawnień Przewodniczącego KNF w zakresie powoływania, skreślenia z listy i zawieszania arbitrów. Inne zmiany dotyczyły określenia kadencji (3 lata) i liczby arbitrów (39) oraz ułatwienia podejmowania uchwał przez Zgromadzenie Ogólne Arbitrów poprzez obniżenie wymaganego kworum.

## **Zgromadzenie Ogólne Arbitrów Sądu Polubownego przy KNF oraz powołanie arbitrów II kadencji i Prezesa Sądu**

W dniu 12 września 2011 r. odbyło się Zgromadzenie Ogólne Arbitrów Sądu Polubownego, w czasie którego przyjęta została uchwała w sprawie wyboru arbitrów Sądu Polubownego na nową 3-letnią kadencję. Zgodnie z postanowieniami Regulaminu Sądu, zarządzeniem z dnia 14 września 2011 r. Przewodniczący powołał pozostałych arbitrów Sądu Polubownego przy KNF.

Podczas Zgromadzenia Ogólnego Arbitrów przyjęto także uchwałę w sprawie powołania Prezesa Sądu Polubownego. Prezesem Sądu na II kadencję powołano Pana dr. hab. Aleksandra Chłopeckiego.

## **Działania na rzecz rozwoju Sądu**

W 2011 r. prowadzone były działania na rzecz upowszechnienia i promocji Sądu Polubownego przy KNF.

W przyjętych przez KNF w maju 2011 r. „Zasadach dotyczących rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe” wprowadzono rekomendację dotyczącą udzielania przez instytucje finansowe w odpowiedzi na złożoną reklamację, informacji na temat możliwości skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego, bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w przypadku gdy instytucja finansowa przewiduje taką możliwość.

---

<sup>1</sup> ze względu na rozpoczęcie działalności Sądu Polubownego przy KNF w dniu 31 marca 2008 r. dane publikowane w rocznych sprawozdania z działalności Sądu obejmowały okres 1 kwietnia - 31 marca kolejnego roku; począwszy od obecnego sprawozdania dane będą prezentowane za okres 1 stycznia - 31 grudnia

W listopadzie 2011 r. zostało zorganizowane seminarium *Mediacja na rynku finansowym w praktyce wymiaru sprawiedliwości*, kierowane do sędziów sądów powszechnych. Jego celem było przybliżenie instytucji mediacji oraz mechanizmów jej funkcjonowania.

Ponadto wydana została ulotka informacyjna przedstawiająca korzyści dla konsumentów i instytucji finansowych wynikające z polubownego rozwiązywania sporów, ze szczególnym wskazaniem na przydatność mediacji w sporach dotyczących rynku finansowego.

Na bieżąco obsługiwane były pisemne i telefoniczne zapytania i wnioski uczestników rynku dotyczące informacji o działalności Sądu. Ponadto aktualizowana była podstrona w serwisie internetowym KNF, na której publikowane są wzory druków, informacje dotyczące postępowania przed Sądem Polubownym, a także noty biograficzne arbitrów i mediatorów.

## **Financial Dispute Resolution Network**

Sąd Polubowny przy KNF jest członkiem FINNET, zrzeszającym instytucje pozasądowego rozwiązywania sporów na rynku finansowym, pochodzące z krajów Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Członkowie FINNET współpracują ze sobą przy rozwiązywaniu sporów o charakterze transgranicznym pomiędzy instytucjami finansowymi, a odbiorcami ich usług. Z uwagi na fakt, iż UKNF zapewnia obsługę Sądu Polubownego przy KNF, w 2011 r. przedstawiciel UKNF uczestniczył w posiedzeniu FINNET.

## **Arbitraż Konsumentcki**

Zgodnie z zaleceniami Najwyższej Izby Kontroli wskazującymi na konieczność podjęcia działań w zakresie poprawy efektywności alternatywnych metod rozwiązywania sporów na rynku finansowym, UKNF podjął działania na rzecz wprowadzenia Arbitrażu Konsumentckiego. Zgodnie z propozycją UKNF, Arbitrażem objęte byłyby spory na rynku finansowym z udziałem konsumentów ograniczone do niewielkich roszczeń, np. do 10 000 PLN, przy czym udział instytucji finansowej w Arbitrażu miałby charakter obowiązkowy.

Proponowany zakres regulacji obejmowałby:

- modyfikację koncepcji funkcjonowania sądów polubownych działających przy organach administracji publicznej poprzez powołanie w ich ramach tzw. Arbitrażu Konsumentckiego
- ustawowe zobligowanie instytucji finansowych do poddania się rozstrzygnięciu przez Arbitraż sporów konsumenckich do kwoty 10 000 PLN
- powyżej kwoty 10 000 PLN - rozstrzygnięcie sporów konsumenckich za zgodną wolą stron w ramach postępowania polubownego
- postępowanie arbitrażowe oraz właściwe postępowanie polubowne poprzedzone mediacją za zgodną wolą stron
- w przeciwieństwie do zwykłego postępowania polubownego, od orzeczenia Arbitrażu Konsumentckiego istniałaby możliwość odwołania do sądu powszechnego.

Celem wprowadzenia Arbitrażu Konsumentckiego jest zapewnienie efektywnego rozwiązania sporów na rynku finansowym między nieprofesjonalnymi uczestnikami rynku a instytucjami finansowymi. Projekt został skierowany do UOKiK oraz Kancelarii Premiera, a także przedstawiony podczas posiedzenia FINNET.

## **Obsługa wniosków kierowanych do Sądu Polubownego przy KNF**

W 2011 r. do Sądu Polubownego przy KNF wpłynęło 109 wniosków o zapytanie drugiej strony czy wyrazi zgodę na rozstrzygnięcie sporu przez Sąd Polubowny lub na postępowanie mediacyjne. 39 wniosków dotyczyło postępowania sądowego, 70 – postępowania mediacyjnego.

W 6 przypadkach podmioty instytucjonalne wyraziły zgodę na postępowanie przed Sądem Polubownym. Ponadto w 6 wypadkach poinformowano Sąd, iż sprawa została pozytywnie załatwiona na rzecz powoda bez wdawania się w spór lub zawarto ugodę.

W okresie objętym sprawozdaniem wydano 1 wyrok oraz zawarto 2 ugody. 5 postępowań było w toku.

W 67 przypadkach nie wyrażono zgody na polubowne załatwienie sporu (22 spraw dotyczyło postępowania arbitrażowego, 45 - postępowania mediacyjnego). 25 spraw nie zostało jeszcze zakończonych.

Ponadto:

- 3 wnioski - wycofane
- 1 wniosek - nieuzupełniony przez powoda
- 1 wniosek - brak właściwości SP.

### ***Podział spraw przed Sądem Polubownym przy KNF ze względu na podmiot instytucjonalny (stan na 30.12.2011)***

<b>Podmiot instytucjonalny</b>	<b>Postępowanie sądowe</b>	<b>Postępowanie mediacyjne</b>	<b>Liczba spraw łącznie</b>
bank (w tym banki spółdzielcze)	20 (1)	50 (2)	<b>70 (3)</b>
zakład ubezpieczeń majątkowych	7	12	<b>19</b>
zakład ubezpieczeń na życie	5	4	<b>9</b>
dom maklerski	2	-	<b>2</b>
towarzystwo funduszy inwestycyjnych	-	1	<b>1</b>
inne (pośrednicy finansowi, firma leasingowa)	5	3	<b>8</b>

**Podział spraw przed Sądem Polubownym przy KNF ze względu na przedmiot sporu (stan na 30.12.2011)**

<b>Przedmiot sporu</b>	<b>Postępowanie sądowe</b>	<b>Postępowanie mediacyjne</b>	<b>Liczba spraw łącznie</b>
<b>realizacja umowy kredytowej lub pożyczkowej</b> główne problemy: zaległości w spłacie kredytu/pożyczki odmowa restrukturyzacji zadłużenia odstąpienie od umowy nieprawidłowości w rozliczeniu kredytu/pożyczki	13	24	37
<b>nieprawidłowa obsługa rachunku bankowego</b> główne problemy: nieautoryzowane użycie karty płatniczej, realizacja przelewów, obsługa książeczki mieszkaniowej	2	7	9
<b>umowa o kartę kredytową</b> główne problemy: niezasadne obciążenie rachunku karty nieuprawnione użycie karty	1	2	3
<b>brak pełnej informacji dot. charakteru inwestycji kapitałowych, w tym w jednostki funduszy inwestycyjnych i ufk</b>	4	12	16
<b>nieprawidłowa obsługa rachunku papierów wartościowych</b>	2	1	3
<b>transakcje terminowe</b>	1	1	2
<b>odmowa lub częściowa odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia ubezpieczeniowego</b> główne problemy: roszczenie z umowy OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, ubezpieczenia budynków rolniczych (powódź, huragan)	4	7	11
<b>realizacja umowy ubezpieczenia</b> główne problemy: sporna kwota wykupu, wypowiedzenie umowy ubezpieczenia, zapisy umowy ubezpieczenia lub OWU	7	8	15
<b>inne, m.in. naruszenie dóbr osobistych, roszczenie z umowy o pośrednictwo finansowe, umowa leasingu, odmowa wymiany zniszczonych banknotów</b>	5	8	13