

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO W 2014 R.

## Ramy prawne

Sąd Polubowny przy KNF został powołany w dniu 31 marca 2008 roku na podstawie art. 18 ustawy z dnia 21 lipca 2006 roku o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2012 r. poz. 1149, z późn. zm.). Obsługiwany jest on od strony organizacyjnej oraz promocyjnej przez Departament Ochrony Klientów Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.

## Działania promocyjno-informacyjne

W 2014 r. Sąd Polubowny przy KNF prowadził szereg działań o charakterze promocyjnym i informacyjnym mających na celu upowszechnienie mediacji jako sposobu rozwiązywania sporów na rynku finansowym.

W celu realizacji niniejszego zadania na przełomie marca i kwietnia 2014 r. został zrealizowany film pt. *Historia pewnego aneksu* przedstawiający w sfabularyzowanej formie proces mediacji pomiędzy instytucją finansową a jej klientem. Film, przygotowany z myślą o szerokim gronie odbiorców, był wyświetlany w czasie imprez organizowanych przez Sąd Polubowny przy KNF, a obecnie jest udostępniony w serwisie internetowym [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl) oraz w serwisach społecznościowych.

Ponadto zorganizowano trzy wydarzenia o charakterze seminaryjno-warsztatowym oraz dzień otwarty.

W dniu 19 maja 2014 r. odbyła się konferencja pt. *Mediacja na rynku finansowym w praktyce wymiaru sprawiedliwości*, której celem było między innymi przybliżenie środowisku sędziowskiemu instytucji mediacji w sporach na rynku finansowym, mechanizmów jej funkcjonowania oraz korzyści, jakie wynikają dla sądu kierującego sprawę do mediacji. Gościem specjalnym spotkania była Sędzia Sądu Najwyższego Pani Katarzyna Gonera. Spotkanie stanowiło forum wymiany poglądów i doświadczeń pomiędzy sędziami a środowiskiem mediatorów na temat skuteczności mediacji jako formy rozwiązywania sporów. W konferencji wzięło udział 41 osób.

W dniu 9 czerwca 2014 r. odbyła się konferencja pt. *Mediacja na rynku finansowym - dlaczego tak?* skierowana do przedstawicieli instytucji finansowych, której celem było między innymi przybliżenie mediacji jako metody rozwiązywania sporów na rynku finansowym, przedstawienie mechanizmów jej funkcjonowania, a także wskazanie korzyści dla stron sporu, które zdecydują się na postępowanie mediacyjne. W konferencji wzięło udział 86 osób.

Dnia 17 października 2014 r. odbyły się warsztaty dla miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów. Program warsztatów obejmował, m.in. wystąpienia i prezentacje dotyczące rozwiązywania sporów na rynku finansowym w drodze mediacji, a także przedstawiające prawne aspekty wzmocnienia pozycji konsumenta w sporze na rynku finansowym, z podkreśleniem praktycznych rozwiązań.

Również w dniu 17 października 2014 r. w ramach Międzynarodowego Dnia Mediacji zorganizowano dzień otwarty Centrum Mediacji Sądu Polubownego, w ramach którego, poza pokazami filmu *Historia pewnego aneksu*, dyżury pełnili mediatorzy Centrum.

## **Ustanowienie wyróżnienia Instytucja finansowa przyjazna mediacji**

W celu propagowania polubownego rozwiązywania sporów na rynku finansowym w drodze mediacji w dniu 8 września 2014 r. KNF przyjęła uchwałę w sprawie ustanowienia wyróżnienia pod nazwą *Instytucja finansowa przyjazna mediacji* i zasad jego przyznawania.

Celem przyznawania wyróżnienia jest przyczynianie się do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania rynku finansowego oraz ochrony uczestników tego rynku poprzez propagowanie polubownego rozwiązywania sporów pomiędzy instytucjami finansowymi a odbiorcami świadczonych przez nie usług, a także nagradzanie instytucji finansowych, które kontakty ze swoimi klientami opierają na otwartości, dialogu i dążeniu do porozumienia.

Zgodnie z uchwałą wyróżnienie przyznawane będzie instytucji finansowej, która publicznie deklaruje wolę polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi klientami w drodze mediacji i jednocześnie w danym roku kalendarzowym:

- wyraziła zgodę na mediację w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF lub doprowadziła do polubownego zakończenia sporu przed rozpoczęciem właściwego postępowania mediacyjnego, w przypadku ponad 30% wniosków o mediację skierowanych przez swoich klientów, lub
- skierowała do mediacji w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF co najmniej 10 wniosków i jednocześnie wyrażała zgodę na mediację w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF.

Wyróżnienie przyznawane jest przez Kapitułę w składzie: Przewodniczący KNF, Prezes Sądu Polubownego przy KNF oraz trzech członków Zgromadzenia Ogólnego Arbitrów i Mediatorów Sądu Polubownego przy KNF wybranych przez to gremium. Przyznanie wyróżnienia związane jest z prawem do używania przez instytucję finansową w swojej działalności specjalnego logotypu.

## **Zgromadzenie Ogólne Arbitrów i Mediatorów Sądu Polubownego przy KNF**

W dniu 8 października 2014 r. odbyło się II Zgromadzenie Ogólne Arbitrów i Mediatorów III kadencji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.

Podczas Zgromadzenia dokonano wyboru trzech członków Kapituły wyróżnienia *Instytucja finansowa przyjazna mediacji*. W skład Kapituły poza Panem Andrzejem Jakubiakiem Przewodniczącym KNF oraz Panem Prof. Aleksandrem Chłopeckim Prezesem Sądu, weszli: Pan Mariusz Maciejewski, Pan Jerzy Książek oraz Pan Iwo Gabrysiak.

## Obsługa wniosków kierowanych do Sądu Polubownego przy KNF

### Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w 2014 r.

Wyszczególnienie	Łącznie	Postępowanie arbitrażowe	Postępowanie mediacyjne
Wnioski	347	62	285
<b>Zgody</b>	<b>66</b>	<b>4</b>	<b>62</b>
Sprawy pozytywnie załatwione na rzecz wnioskodawcy bez wdawania się w spór (zawarto ugodę lub złożono propozycję ugody)	18	3	15
Odmowy	259	53	206
Inne (wycofanie lub niezuzupełnienie wniosku przez wnioskodawcę)	4	2	2

Według stanu na 26.02.2015

### Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w 2014 r. w podziale na sektory rynku finansowego

Sektor	Łącznie	Postępowanie arbitrażowe	Postępowanie mediacyjne
Ubezpieczeniowy	198	11	187
Bankowy	134	43	91
Kapitałowy	11	6	5
SKOK	2	1	1
Inne	2	1	1

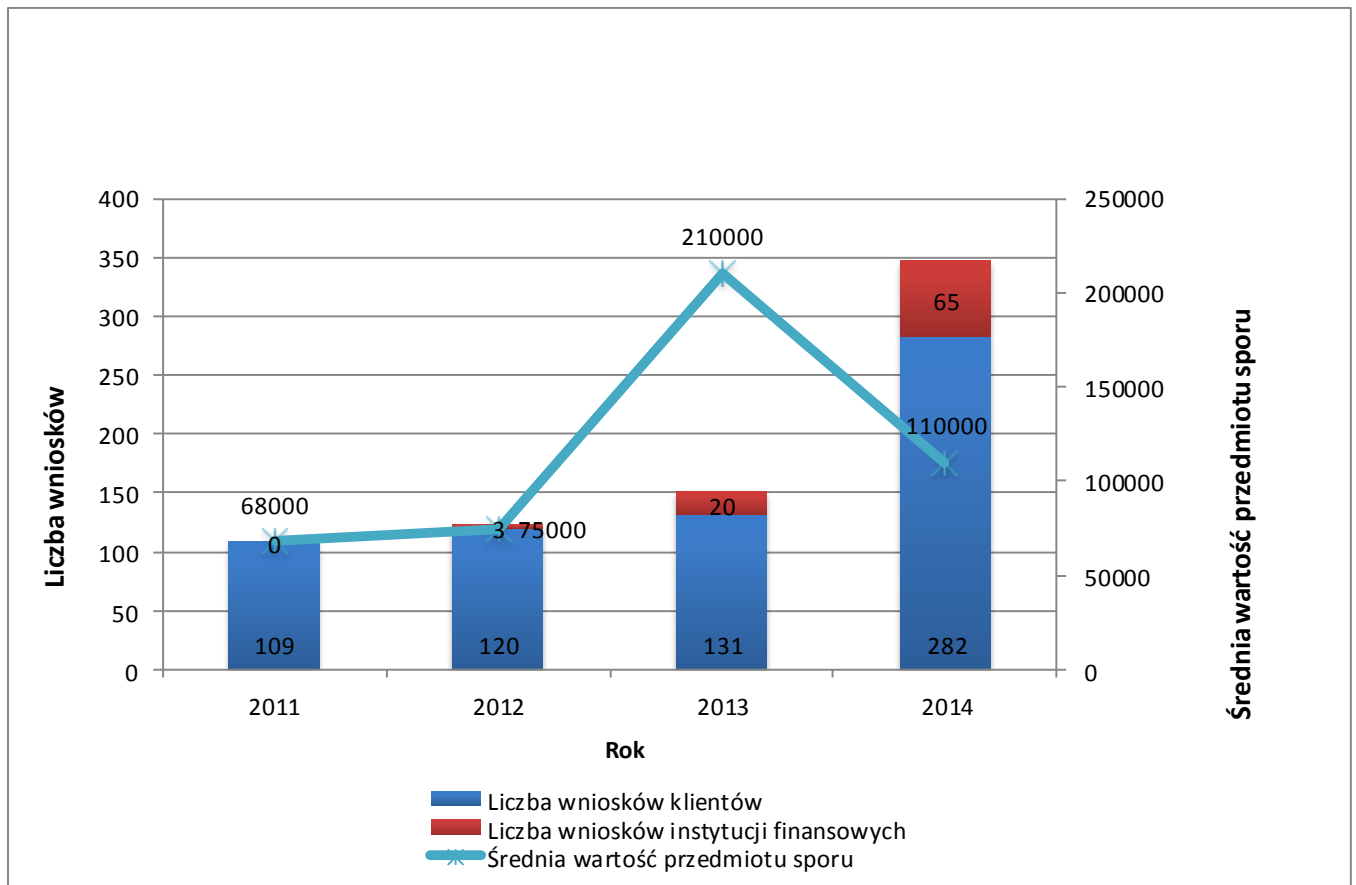
W 2014 r. w przypadku 65 wniosków podmiotem inicjującym postępowanie przed Sądem Polubownym przy KNF była instytucja finansowa.

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

- 1) odmowy lub częściowej odmowy wypłaty odszkodowania lub świadczenia – 175 wniosków,
- 2) realizacji umowy kredytowej lub pożyczkowej – 71 wniosków,
- 3) braku pełnej informacji, w tym nierzetelnego wypełniania obowiązków informacyjnych dotyczących produktu o charakterze inwestycyjnym lub inwestycyjno - ochronnym – 48 wniosków.

Średnia wartość przedmiotu sporu rozpatrywanych spraw – 110 000 zł.

## Wnioski składane do Sądu Polubownego przy KNF w latach 2011 – 2014



## Liczba zgód na postępowanie przed Sądem Polubownym przy KNF oraz liczba spraw załatwionych pozytywnie dla klienta bez wdawania się w spór w latach 2011 - 2014

