

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH W 2023 ROKU

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 (zwany dalej „Sądem Polubownym przy KNF” lub „Sądem”) został utworzony na mocy art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2024 r. poz. 135) 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 2023 r. do Sądu Polubownego przy KNF wpłynęło łącznie 23 477 wniosków, w tym umów, o polubowne rozwiązanie sporu w trybie postępowania mediacyjnego, arbitrażu oraz arbitrażu uproszczonego. W 17 przypadkach wnioski dotyczyły sporu, w którym odbiorcą usług finansowych nie był konsument. W 2023 r. trybie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, a więc w trybie postępowania mediacyjnego i arbitrażu uproszczonego, prowadzonych było 23 450 spraw. W tej liczbie 23 448 sprawy były prowadzone w trybie postępowania mediacyjnego, a 2 sprawy w trybie uproszczonego postępowania arbitrażowego.

## SPRAWY W PODZIALE NA SEKTORY RYNKU FINANSOWEGO

Wnioski o polubowne rozwiązanie sporu kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w 2023 r. dotyczyły: • sektora bankowego (92,86 % ogółu spraw), • sektora ubezpieczeniowego (7,10% ogółu spraw), • sektora kapitałowego (0,01% ogółu spraw), • innych sektorów (0,03% ogółu spraw).

## KATEGORIE PRZEDMIOTU SPORU

W toku postępowań prowadzonych przed Sądem Polubownym przy KNF najczęściej występującymi kategoriami przedmiotu sporu były: • roszczenia dotyczące umowy kredytu

denominowanego lub indeksowanego do waluty innej niż waluta polska (92,75% ogółu spraw),

- odmowy lub częściowej odmowy wypłaty odszkodowania lub świadczenia z umowy ubezpieczenia (5,64% ogółu spraw),
- kapitalizacja renty (0,85% ogółu spraw),
- braku pełnej informacji, w tym nierzetelnego wypełniania obowiązków informacyjnych dotyczących produktu o charakterze inwestycyjnym lub inwestycyjno-ochronnym (0,64 % spraw).

## **ODMOWY PRZEPROWADZENIA POSTĘPOWANIA**

W okresie sprawozdawczym Sąd Polubowny przy KNF odmówił rozwiązania sporów konsumenckich w 8 przypadkach (0,03 % ogółu spraw). Przyczynami odmowy przeprowadzenia postępowania były:

- brak właściwości (0,02% ogółu spraw),
- uprzednie procedowanie sprawy (0,01 % ogółu spraw).

## **SPRAWY ZAKOŃCZONE PRZED OSIĄGNIĘCIEM WYNIKU**

W 36 przypadkach (0,15% ogółu spraw) postępowania prowadzone przed Sądem Polubownym przy KNF zakończyły się poza postępowaniem polubownym przed posiedzeniem mediacyjnym lub na skutek wycofania wniosku przez wnioskodawcę.

## **CZAS POSTĘPOWANIA**

Średni czas trwania postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczących się przed Sądem Polubownym przy KNF w 2023 r. wyniósł 74 dni. Czas ten obejmował współpracę Sądu ze stronami prowadzonych postępowań w celu skompletowania niezbędnych dokumentów, w tym zgód na prowadzenie postępowań, uzyskania stosownych pełnomocnictw i potwierdzeń uiszczenia opłat, a także uzgodnienie terminów posiedzeń. Należy podkreślić, iż w przypadku postępowań mediacyjnych znaczący wpływ na czas trwania i sposób zakończenia postępowania mają ich uczestnicy.

## **POZOSTAŁE INFORMACJE DOTYCZĄCE POSTĘPOWAŃ**

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.

## **WSPÓŁPRACA W RAMACH SIECI FIN-NET**

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.