

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO

PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO W 2018 ROKU

## Rozwój Sądu

Sąd Polubowny przy KNF (dalej Sąd Polubowny) powstał w 2008 roku. Wszystkie postępowania prowadzone przed Sądem Polubownym mają charakter dobrowolny. Oznacza to, że warunkiem wszczęcia takiego postępowania jest zgoda obu stron na polubowne rozwiązanie sporu w ramach Sądu Polubownego. Sąd Polubowny oferuje dwie zasadniczo różne ścieżki rozwiązania sporu - pierwszą w postaci mediacji, której celem ma być zawarcie ugody pomiędzy stronami sporu przy udziale mediatora oraz drugą w postaci postępowania arbitrażowego, w ramach którego dochodzi do rozstrzygnięcia sporu w drodze wyroku Sądu Polubownego. Od 2016 roku w ramach arbitrażu wprowadzono dodatkową możliwość prowadzenia postępowania w formie elektronicznej, tzw. arbitraż uproszczony.

Sąd Polubowny jest wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016.1823) w zakresie postępowania mediacyjnego i uproszczonego postępowania arbitrażowego.

Najpopularniejszą formą rozwiązywania sporów przed Sądem Polubownym przy KNF pozostaje mediacja. W 2018 r. do Sądu Polubownego wpłynęło ponad 2,3 tys. wniosków o przeprowadzenie mediacji, złożonych zarówno przez instytucje finansowe, jak i ich klientów. W ponad 1 tys. przypadkach obie strony sporu wyraziły chęć podjęcia próby rozwiązania sporu w drodze mediacji, co oznacza, że w przypadku 44 proc. złożonych wniosków prowadzone były postępowania mediacyjne. Dane statystyczne wskazują na dużą popularność zarówno wśród konsumentów, jak i instytucji finansowych tej polubownej formy rozwiązywania sporów. Podkreślenia wymaga wysoka skuteczność mediacji prowadzonych w ramach Sądu Polubownego. W ponad 80 proc. przypadków mediacje prowadzone w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF kończą się zawarciem ugody.

Podkreślić należy także rosnącą liczbę instytucji finansowych, które inicjują postępowanie mediacyjne w przypadku sporów ze swoimi klientami. W 2018 r. 11 instytucji finansowych kierowało wnioski do Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF, co stanowiło blisko

30 proc. ogółu złożonych wniosków.

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

- odmowy lub częściowej odmowy wypłaty odszkodowania lub świadczenia,
- realizacji umowy ubezpieczenia,
- realizacji umowy kredytowej lub pożyczkowej.

## Działania edukacyjno-promocyjne

W maju 2018 r. po raz kolejny wręczono wyróżnienia *Institucja finansowa przyjazna mediacji*, których 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 sześć instytucji finansowych: PZU SA, Generali TU SA, Vienna Life TU na Życie SA VIG, STU Ergo Hestia SA, Open Life TU Życie SA oraz Euro Bank SA.

Po raz pierwszy przyznano także wyróżnienie *Ambasador mediacji na rynku finansowym*. Wyróżnienie ustanowiono w celu przyczyniania się do propagowania polubownego rozwiązywania sporów na rynku finansowym, poprzez jego przyznawanie: osobom fizycznym, osobom prawnym, a także innym podmiotom, które podejmują wyróżniające się wagą, zakresem lub skutecznością działania na rzecz upowszechniania idei polubownego rozwiązywania sporów na rynku finansowym. Wyróżnienie może być przyznane także pełnomocnikom stron w postępowaniach mediacyjnych prowadzonych w Centrum Mediacji Sądu Polubownego, którzy swoją postawą i zaangażowaniem w sposób istotny przyczyniają się do polubownego rozwiązywania sporów. Wyróżnieniem została uhonorowana - za działania podejmowane na rzecz propagowania idei polubownego rozwiązywania sporów na rynku finansowym - Pani Monika Pawłowska, sędzia Sądu Okręgowego w Warszawie.

W 2018 r. zakończono prace związane z przygotowaniem materiału video promującego polubowne rozwiązywanie sporów w ramach Sądu Polubownego. Przygotowany materiał promocyjny w prosty i dostępny sposób przedstawia korzyści dla uczestników oraz podstawowe zasady prowadzenia postępowań mediacyjnych w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF. Spot typu explainer dostępny jest na stronie internetowej UKNF oraz w mediach społecznościowych KNF i Centrum Mediacji SP przy KNF (YouTube oraz Facebook). Wybrane materiały edukacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej UOKiK.

## Dane statystyczne

Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w 2018 roku:

	łącznie	Postępowania arbitrażowe	Postępowania mediacyjne
Wnioski	2361	47	2314
Zgody	1048	4	1044
Odmowy	1172	34	1138
Sprawy w toku (brak odpowiedzi drugiej strony w przedmiocie zgody na postępowanie)	81	4	77
Zawarto porozumienie na etapie pytania o zgodę przed rozpoczęciem postępowania	28	0	28
Inne (wycofanie lub niezuzupełnienie wniosku przez wnioskodawcę, brak kontaktu ze stroną, brak właściwości)	32	5	27

Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w latach 2013 – 2018:

lata	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Wnioski	171	347	547	1806	2977	2361
Zgody na mediację	12	66	139	724	1135	1048
Zgody na arbitraż	1	4	4	2	5	4

Rodzaje postępowań w SP przy KNF w latach 2013 – 2018:

Rodzaj postępowania	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Mediacja	131	285	511	1775	2952	2314
Arbitraż	40	62	36	31	25	47

Liczba wniosków kierowanych do SP przy KNF w latach 2013 – 2018 z podziałem na sektory:

Sektory rynku finansowego	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ubezpieczeniowy	52	198	393	1666	2470	2103
Bankowy	108	134	119	126	498	249
Kapitałowy	5	11	22	5	3	3
Inne	6	4	13	9	6	6