

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO W 2017 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 drogi postępowania: mediację i arbitraż. W 2016 roku w ramach arbitrażu wprowadzono dodatkową możliwość prowadzenia postępowania w formie elektronicznej, tzw. arbitraż uproszczony.

Analiza danych dotyczących działalności Sądu Polubownego wskazuje, że dynamiczny rozwój tego sądu wiąże się głównie z postępowaniami mediacyjnymi. W 2017 roku do Sądu Polubownego wpłynęło ponad **2950 wniosków** o przeprowadzenie mediacji (z czego w ponad 30% przypadków z wnioskiem o mediację występowała instytucja finansowa). Oznacza to wzrost liczby składanych wniosków o ponad 66% w stosunku do roku poprzedniego. Według danych na dzień 11 kwietnia 2018 roku w **1130** przypadkach obie strony sporu wyraziły chęć rozwiązania sporu w drodze **mediacji** (wzrost o 56% w stosunku do roku poprzedniego). Wskazuje to na stale rosnącą popularność zarówno wśród konsumentów, jak i instytucji finansowych tej polubownej formy rozwiązywania sporów. Podkreślenia wymaga bardzo wysoka skuteczność mediacji prowadzonych w ramach Sądu Polubownego. **W ponad 80% przypadków mediacje te zakończyły się zawarciem ugody.**

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

- odmowy lub częściowej odmowy wypłaty odszkodowania lub świadczenia,
- braku pełnej informacji, w tym nierzetelnego wypełnianie obowiązków informacyjnych,
- realizacji umowy kredytowej lub pożyczkowej.

W 2017 roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpisał Sąd Polubowny 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).

Zmiana Regulaminu Sądu Polubownego i nowa kadencja arbitrów i mediatorów

W dniu 13 czerwca 2017 roku Komisja Nadzoru Finansowego podjęła uchwałę nr 232/2017, którą zmieniono Regulamin Sądu Polubownego. Celem tej uchwały było w szczególności dostosowanie działalności Sądu Polubownego do wymogów określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

W 2017 roku upłynęła dotychczasowa kadencja arbitrów i mediatorów Sądu Polubownego. W związku z powyższym, zarządzeniami z dnia 2 października 2017 roku Przewodniczący KNF powołał arbitrów i mediatorów na kolejną kadencję w latach 2017-2021. W dniu 23 października 2017 roku odbyło się pierwsze posiedzenie Zgromadzenia Ogólnego Sądu Polubownego nowej

kadencji. W tym samym dniu Przewodniczący KNF powołał prof. dra hab. Aleksandra Chłopeckiego na stanowisko Prezesa Sądu Polubownego.

Działania edukacyjno-promocyjne

W marcu 2017 roku po raz trzeci wręczono wyróżnienia Instytucja 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. Spośród instytucji finansowych uczestniczących w mediacjach w Centrum Mediacji Sądu Polubownego, wyróżnienie otrzymały: PZU S.A., Vienna Life TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group, Generali TU S.A. oraz Bank Pocztowy S.A.

W grudniu 2017 roku uchwałą Kapituły przyznano wyróżnienie Ambasador mediacji na rynku finansowym. Celem wyróżnienia jest przyczynianie 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.

W IV kwartale 2017 roku rozpoczęto prace związane z produkcją spotu promującego polubowne rozwiązywanie sporów w ramach Sądu Polubownego. Prace te zakończono w I kwartale 2018 roku. Materiał ten będzie wykorzystywany w działaniach promocyjnych Sądu Polubownego prowadzonego w mediach społecznościowych.

Dane statystyczne

Wnioski kierowane do Sądu Polubownego w 2017 roku

| Wyszczególnienie | Łącznie | Postępowania arbitrażowe | Postępowania mediacyjne |
|---|---------|--------------------------|-------------------------|
| Wnioski | 2977 | 25 | 2952 |
| Zgody | 1135 | 5 | 1130 |
| Odmowy | 1610 | 15 | 1595 |
| Sprawy w toku (brak odpowiedzi drugiej strony w przedmiocie zgody na mediację) | 171 | 3 | 168 |
| Zawarto porozumienie na etapie pytania o zgodę przed rozpoczęciem mediacji | 47 | 1 | 46 |
| Inne (wycofanie lub niezuzupełnienie wniosku przez wnioskodawcę, brak kontaktu ze stroną) | 14 | 1 | 13 |

Według stanu na dzień 11 kwietnia 2018 roku.

Wnioski kierowane do Sądu Polubownego w podziale na lata 2012-2017

| Lata | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|--------------|---------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Wnioski | 126 | 171 | 347 | 547 | 1806 | 2977 |
| Zgody (w tym na arbitraż) | 8 (3) | 12 (1) | 66 (4) | 139 (4) | 724 (2) | 1135 (5) |
| Sprawy pozytywnie załatwione na rzecz powoda bez wdawania się w spór, zawarto ugodę lub złożono propozycję ugody | 9 | 15 | 18 | 18 | 108 | 47 |

| Rodzaj postępowania | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|
| Mediacja | 85 | 131 | 285 | 511 | 1775 | 2952 |
| Arbitraż | 41 | 40 | 62 | 36 | 31 | 25 |

| Sektory rynku finansowego | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Ubezpieczeniowy | 19 | 52 | 198 | 393 | 1666 | 2470 |
| Bankowy | 93 | 108 | 134 | 119 | 126 | 498 |
| Kapitałowy | 2 | 5 | 11 | 22 | 5 | 3 |
| Inne | 12 | 6 | 4 | 13 | 9 | 6 |

Według stanu na dzień 11 kwietnia 2018 roku.

