

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.

