

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO W 2016 R.

## Rozwój Sądu

Postępowanie przed Sądem Polubownym przy KNF ma charakter dobrowolny. Sąd oferuje dwie zasadniczo różne drogi postępowania: mediację i arbitraż. Od 2016 r. w ramach arbitrażu wprowadzono możliwość postępowania procedowanego w formie elektronicznej, tzw. arbitraż uproszczony.

Patrząc na dane obrazujące rozwój Sądu Polubownego łatwo zauważyć, że wiąże się on głównie z postępowaniem mediacyjnym. Warto wskazać, że mediacja w Centrum Mediacji Sądu Polubownego dynamicznie się rozwija, ciesząc się coraz większą popularnością zarówno wśród konsumentów, jak i instytucji finansowych, przy jednoczesnym utrzymaniu wysokiego odsetka sporów zakończonych ugodą na poziomie ponad 80%.

W roku 2016 wpłynęło blisko 1800 wniosków o mediację, a z usług Centrum Mediacji skorzystało **30 instytucji finansowych** (wzrost o 50% w stosunku do roku ubiegłego), z czego ponad połowa z nich wielokrotnie. Mediatorzy Centrum Mediacji przeprowadzili **ponad 700 mediacji**.

## Działania edukacyjno-promocyjne

W 2016 r. została opracowana i zatwierdzona Strategia rozwoju Sądu Polubownego na lata 2016-2018, mająca na celu stałe podnoszenie efektywności, dbałość o standardy i jakość prowadzonych postępowań oraz podejmowanie działań o charakterze edukacyjno-promocyjnym, zmierzających do upowszechniania polubownego rozwiązywania sporów wśród uczestników rynku finansowego, w szczególności w drodze mediacji.

W ramach realizacji ww. strategii zrealizowano następujące działania:

1. Marzec 2016 r. - II edycja wyróżnienia *Instytucja finansowa przyjazna mediacji*, którego 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 21 instytucji finansowych uczestniczących w 2015 r. w mediacjach w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF, wyróżnienie otrzymały trzy tj.: PZU S.A., STU Ergo Hestia S.A. oraz Bank Pocztowy S.A.
2. W czerwcu 2016 r. wydano, opracowaną w ramach projektu CEDUR, publikację pt. *Mediacja i inne polubowne formy rozwiązywania sporów na rynku finansowym*. Materiał, adresowany do szerokiego kręgu odbiorców, jest dystrybuowany nieodpłatnie w trakcie organizowanych przez Sąd Polubowny wydarzeń oraz poprzez prezenty Centrum Mediacji umieszczone w budynkach UKNF.
3. W czerwcu 2016 r. zrealizowano film fabularny pt. *Przypadek pewnego jubilera. Film o mediacji* oraz dwa spoty edukacyjno-informacyjne. Celem filmu jest przedstawienie roli pełnomocnika w mediacji oraz pokazanie, jak wiele zależy od jego profesjonalnego podejścia, pozytywnego nastawienia do mediacji i dobrego do niej przygotowania. Film, miał swoją premierę w październiku 2016 r., w czasie Międzynarodowego Tygodnia Mediacji. Spoty prezentują przykładowe rodzaje sporów, jakie mogą być rozwiązywane w drodze mediacji w Centrum Mediacji Sądu Polubownego oraz zalety samej mediacji na rynku finansowym. Wszystkie materiały filmowe są udostępnione na stronie internetowej KNF, w serwisach społecznościowych oraz nieodpłatnie na płytach DVD wraz z informacjami o Sądzie Polubownym.
4. We wrześniu 2016 r., Komisja Nadzoru Finansowego, dążąc do stałego upowszechniania wiedzy na temat mechanizmów polubownego rozwiązywania sporów na rynku finansowym, ustanowiła kolejne wyróżnienie pod nazwą Ambasador Mediacji na Rynku Finansowym,

które po raz pierwszy zostanie przyznane w drugiej połowie 2017 roku. Wyróżnienie ma przyczynić 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 będzie mogło być przyznane także pełnomocnikom stron w postępowaniach mediacyjnych prowadzonych w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF, którzy swoją postawą i zaangażowaniem w sposób istotny przyczyniają się do polubownego rozwiązywania sporów.

5. W październiku 2016 r., w czasie Międzynarodowego Tygodnia Mediacji, Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF zorganizowało seminarium, pt. Mediacja w praktyce radców prawnych i adwokatów. Podczas cieszącego się dużym zainteresowaniem pełnomocników wydarzenia, poza premierą najnowszego filmu, miały miejsce prezentacje mediatorów Centrum Mediacji na temat skutecznego i efektywnego wykorzystania mediacji oraz panel dyskusyjny na temat dobrych i złych praktyk w zawieraniu ugód ze specjalnym udziałem Koordynatora ds. Mediacji w Sądzie Okręgowym w Warszawie.
6. W grudniu 2016 r. odbyło się I Ogólnopolskie Forum Mediacyjne Młodych. Wydarzenie to w założeniu ma mieć charakter cykliczny, a jego adresatem jest środowisko akademickie z całej Polski, w szczególności młodzi adepci prawa i ekonomii zainteresowani uzyskaniem wiedzy na temat mediacji. W roku 2016 Forum miało formę warsztatów poprowadzonych przez mediatorów Centrum Mediacji Sądu Polubownego, w trakcie których uczestnicy, w ramach interaktywnych ćwiczeń, poznali całościowy przebieg postępowania mediacyjnego oraz uzyskali praktyczną wiedzę na temat mediacji na rynku finansowym.
7. Ponadto Sekretarz Sądu Polubownego oraz mediatorzy Centrum Mediacji brali aktywny udział w seminariach oraz konferencjach naukowych organizowanych przez podmioty zewnętrzne, m.in. przez Uniwersytet Wrocławski, Uniwersytet Warszawski oraz Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. W trakcie wygłaszanych prelekcji dzielili się doświadczeniami na temat rozwiązywania sporów na rynku finansowym w drodze mediacji.

W obszarze zaangażowania Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF na rzecz upowszechniania rozwoju mediacji należy wspomnieć, że w dniu 10 listopada 2016 r. Sekretarz Sądu Polubownego przy KNF, został powołany przez Ministra Sprawiedliwości w skład Społecznej Rady ds. Alternatywnych Metod Rozwiązywania Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości.

## Dane statystyczne

### *Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w 2016 r.*

Wyszczególnienie	Łącznie	Postępowanie arbitrażowe	Postępowanie mediacyjne
Wnioski	1806	31	1775
Zgody	724	2	722
Odmowy	814	28	786
Sprawy w toku (brak odpowiedzi drugiej strony w przedmiocie zgody na mediację)	151	0	151
Zawarto porozumienie na etapie pytania o zgodę przed rozpoczęciem mediacji	108	0	108
Inne (wycofanie lub niezupelnienie wniosku przez wnioskodawcę, brak kontaktu ze stroną)	9	1	8

*Według stanu na dzień 13 marca 2017 r.*

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

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

**Ponad 80% mediacji zakończonych ugodą**

**Średnia wartość przedmiotu sporu rozpatrywanych spraw – ok. 67.000 zł**

**49% wniosków złożonych przez 7 instytucji finansowych**

**SĄD POLUBOWNY PRZY KNF W LATACH 2012 – 2016**

*Według stanu na dzień 13 marca 2017 r*

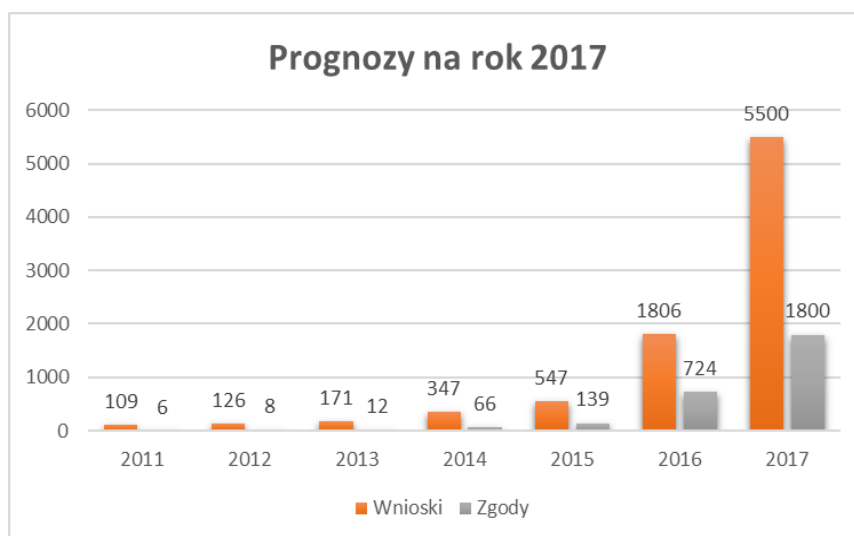
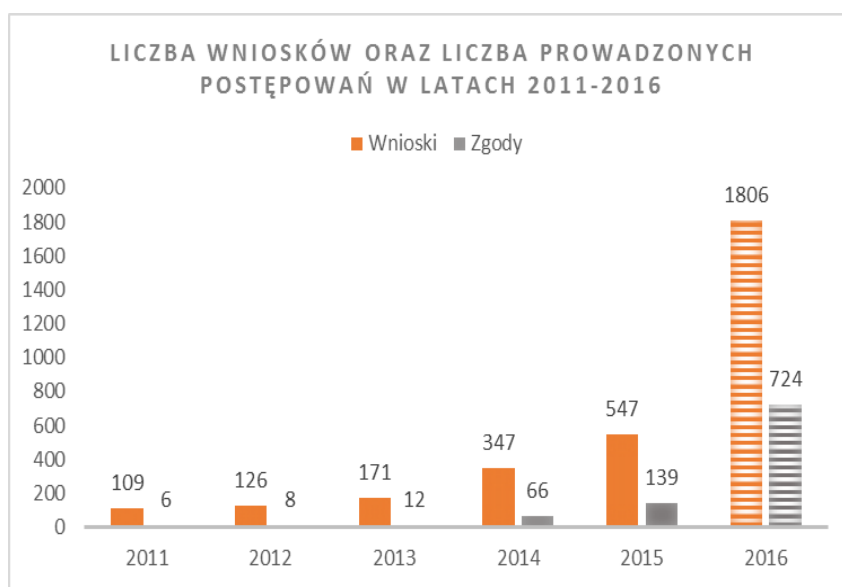
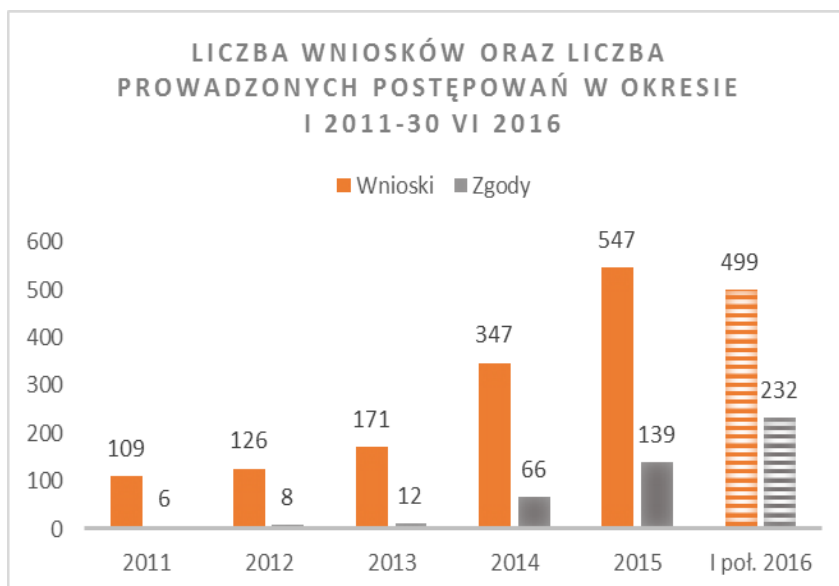
<b>lata</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Wnioski</b>	<b>126</b>	<b>171</b>	<b>347</b>	<b>547</b>	<b>1806</b>
<b>Zgody</b> (w tym na arbitraż)	<b>8 (3)</b>	<b>12 (1)</b>	<b>66 (4)</b>	<b>139 (4)</b>	<b>724 (2)</b>
<b>Sprawy pozytywnie załatwione na rzecz powoda</b> bez wdawania się w spór, zawarto ugodę lub złożono propozycję ugody	9	15	18	18	108

*Wnioski kierowane do Sądu Polubownego przy KNF w podziale na :*

<b>Rodzaj postępowania</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Mediacja</b>	85	131	285	511	724
<b>Arbitraż</b>	41	40	62	36	2

<b>Sektory rynku finansowego</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Ubezpieczeniowy</b>	19	52	198	393	1666
<b>Bankowy</b>	93	108	134	119	126
<b>Kapitałowy</b>	2	5	11	22	5
<b>Inne</b>	12	6	4	13	9

*Według stanu na dzień 13 marca 2017 r*



Prognozy wpływu wniosków i zgód w 2017 r., dokonane w oparciu o dane bieżące oraz dane z lat ubiegłych.