

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI SĄDU POLUBOWNEGO PRZY KNF W ZAKRESIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH W 2017 ROKU

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (dalej Sąd Polubowny) powołany został na podstawie art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz.U. z 2018 r. poz. 621 z późn. zm.) w celu rozpatrywania sporów między uczestnikami rynku finansowego. Zgodnie z art. 18 ust. 2a przytoczonej ustawy, Sąd Polubowny 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 Polubownego. Podkreślenia wymaga, iż **warunkiem prowadzenia wszelkich postępowań przed Sądem Polubownym jest zgoda obu stron sporu na takie postępowanie.**

Niniejsze sprawozdanie stanowi realizację wymogu określonego w art. 11 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

W 2017 roku do Sądu Polubownego wpłynęło łącznie 2977 wniosków o polubowne rozwiązanie sporu. Spośród wszystkich złożonych do Sądu Polubownego wniosków 65 dotyczyło sporu, gdzie odbiorcą usług finansowych nie był konsument. Na podstawie treści złożonych wniosków stwierdzić należy, iż pozostałe **2912 wnioski dotyczyły sporów konsumenckich.**

Przedmiot kierowanych do Sądu Polubownego wniosków o wszczęcie postępowania dotyczył najczęściej sektora ubezpieczeniowego (ponad 82% spraw) oraz sektora bankowego (blisko 17% spraw). W toku postępowań przed Sądem Polubownym najczęściej podnoszonymi problemami, które prowadziły do sporów konsumenckich były:

- odmowa lub częściowa odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia z umowy ubezpieczenia,
- stosowanie niedozwolonych postanowień umownych (w szczególności w przypadku umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz umów kredytu indeksowanych/denominowanych do walut obcych),
- stosowanie niedozwolonych praktyk rynkowych (w szczególności na etapie kontraktowym, obejmujące nierzetelne wypełnianie obowiązków informacyjnych).

W okresie sprawozdawczym Sąd Polubowny odmówił rozwiązania sporów konsumenckich w niespełna 0,7% przypadków. Przyczynami odmowy przeprowadzenia postępowania w tych przypadkach były:

- przedmiot sporu, który nie dotyczył rynku finansowego i wykraczał poza właściwość Sądu Polubownego (niespełna 0,4% przypadków)
- wartość przedmiotu sporu niższa niż wskazana w Regulaminie Sądu kwota minimalna, tj. 500 zł (ponad 0,3% przypadków).

W ponad 0,5% przypadków postępowania prowadzone przed Sądem Polubownym zakończyły się przed osiągnięciem wyniku. Najczęstszą przyczyną takiej sytuacji było wycofanie wniosku.

Średni czas trwania postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczących się przed Sądem Polubownym **to 84 dni.** Czas ten obejmuje w szczególności okres pozyskiwania zgody drugiej strony sporu na przeprowadzenie postępowania. Należy również podkreślić, iż w przypadku postępowań mediacyjnych decydujący wpływ na czas trwania i sposób zakończenia takiego postępowania mają uczestnicy mediacji.

Sąd Polubowny przy KNF nie prowadzi analiz o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyników postępowania, w stosunku do liczby postępowań. Należy jednakże zauważyć, iż w przypadku mediacji zakończonych ugodą, do Sądu Polubownego przy KNF incydentalnie napływają sygnały wskazujące na opóźnienia w realizacji warunków dobrowolnie zawartej przez strony ugody.

Sąd Polubowny 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 nie wpłynęły sprawy z zakresu właściwości sieci FIN-NET. W 2017 roku nie wpłynęły do Sądu Polubownego wnioski dotyczące sporów transgranicznych w trybie rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich.