

## Informacja na temat działalności sądu polubownego w 2007 r.

### **1. Geneza i podstawy prawne działania sądu polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych.**

Celem utworzenia sądu polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych było zapewnienie szerszych możliwości rozstrzygnięcia sporów konsumentom na rynku ubezpieczeń. W trakcie prac legislacyjnych nad ustawodawstwem ubezpieczeniowym w latach 1998-2003, RU wielokrotnie sugerował na możliwość utworzenia sądu polubownego. Projekt ten miał również na celu zrealizowanie wytycznych zawartych w Dyrektywie 202/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczącej sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość, oraz zmieniającej dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE. Dyrektywa ta nakłada na państwa członkowskie Unii obowiązek stworzenia - niezależnie od organów nadzorujących rynek usług finansowych - instrumentów zapewniających konsumentom tych usług możliwość rozstrzygnięcia sporów na drodze polubownej, m.in. poprzez tworzenie arbitrażów.

Ustawą z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz. U. Nr 124, poz. 1153 ze zm.), został rozszerzony katalog zadań RU o stworzenie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów. W obecnym stanie prawnym na mocy art. 20 pkt 5 tej ustawy, RU swoje obowiązki ustawowe w tym zakresie realizuje m.in. poprzez stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygnięcia sporów pomiędzy ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a zakładami ubezpieczeń, między towarzystwami emerytalnymi a członkami tych towarzystw, oraz wynikłych z uczestnictwa w pracowniczych programach emerytalnych, w szczególności organizowanie sądów polubownych do rozpatrywania tych sporów. Z dniem 9 kwietnia 2005 r., przepisem art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 18 lutego 2005 r. o zmianie ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz niektórych innych ustaw (Dz.U.05.48.447) dokonano nowelizacji ustawy o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych, w wyniku której rozszerzone zostały kompetencje RU o stworzenie możliwości polubownego lub pojednawczego rozstrzygnięcia sporów między ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a agentami lub

brokerami ubezpieczeniowymi, a także pomiędzy ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a brokerami ubezpieczeniowymi. Zmiana ta jest następstwem wytycznych Dyrektywy 202/92/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego wskazującej konieczność stwarzania przez państwa członkowskie UE możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów (art. 11).

Możliwość złożenia wniosku o wszczęcie postępowania polubownego bądź pojednawczego mają także zakłady ubezpieczeń, Powszechnie Towarzystwa Emerytalne, a także Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny oraz Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. Do chwili obecnej żaden z tych podmiotów wniosku do sądu nie skierował.

## **2. Ogólnoeuropejska sieć podmiotów prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla konsumentów usług finansowych FIN-NET.**

Uregulowania zawarte w Dyrektywie 202/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczące sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość, oraz zmieniające dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE, wskazują na konieczność umożliwienia konsumentom polubownego rozstrzygnięcia sporów oraz stworzenia przyjaznych konsumentowi procedur reklamacyjnych. Realizacją tych wskazań było utworzenie ogólnoeuropejskiej sieci podmiotów prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla konsumentów usług finansowych FIN-NET. Sieć FIN-NET została założona przez Komisję Europejską w lutym 2001 r. i zrzesza podmioty prowadzące pozasądowe postępowania rozjemcze dla konsumentów usług finansowych. Głównym założeniem tego przedsięwzięcia jest ułatwienie konsumentom dochodzenia roszczeń kierowanych do usługodawców mających siedzibę w innym kraju członkowskim UE poprzez umożliwienie wniesienia skargi transgranicznej. Zasady działania i przesłanki warunkujące przystąpienie do sieci FIN-NET zawarte są w Zaleceniach Komisji Europejskiej Nr 98/257. Są to: zasada niezależności, przejrzystości, poszanowanie zasad prezentacji stanowiska stron, efektywności, legalności, wolności oraz prawa do reprezentacji. W chwili obecnej do sieci FIN-NET wchodzi kilkadziesiąt organizacji i instytucji reprezentujących państwa członkowskie.

Sąd polubowny przy RU przystąpił do ogólnoeuropejskiej sieci podmiotów prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla konsumentów usług finansowych FIN-NET w dniu 13

lipca 2005 r. stwarzając konsumentom na rynku ubezpieczeń możliwość rozstrzygania sporów transgranicznych w drodze postępowania polubownego bądź mediacyjnego. Zjazdy przedstawicieli organizacji zrzeszonych w sieci FIN-NET odbyły się 6 marca i 27 września 2007 r. W ramach tych spotkań prezentowane były istotne zagadnienia związane z ochroną konsumentów na wspólnym europejskim rynku. W trakcie spotkania marcowego odbyło się spotkanie z członkami bliźniaczej sieci ECC-NET. Przedstawiciel Rzecznika Ubezpieczonych zaprezentował na nim zasady i cele współpracy z polskim oddziałem Europejskiej Sieci Centrów Konsumentckich. Spotkania przedstawicieli służą również do omawiania szczegółów współpracy między członkami FIN-NET. Prezentowane są doświadczenia i rozwiązania w innych krajach co jest bardzo przydatne do tworzenia zbioru dobrych praktyk. Przedstawiciel BRU dr M. Kawiński jest Członkiem zarządu Fin-NET (*Steering Committee*).

### **3. Organizacja i zasady funkcjonowania Sądu.**

Podstawą prawną funkcjonowania sądu jest przytoczony wyżej art. 20 pkt 5 ustawy o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych, a także Regulamin Sądu Polubownego przy RU, który obowiązuje od dnia 5 kwietnia 2004 r. Regulaminu ten - zgodnie z jego § 2 - określa właściwość sądu, jego organizację i tryb postępowania, stanowiąc również, iż w braku szczegółowej regulacji regulaminu, stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 96 z późn. zm.).

Sąd polubowny został utworzony zarządzeniem RU z dnia 25 marca 2004 r. jako stała i samodzielna jednostka organizacyjna. Powstał z myślą o ułatwieniu stronom umowy ubezpieczenia oraz innym podmiotom związanym ze stosunkiem ubezpieczenia, rozstrzygania powstałych pomiędzy nimi sporów. Służyć temu mają uproszczone procedury, jak i odformalizowanie charakteru tego sądu. Sposób działalności sądu polubownego określony jest w jego regulaminie, a także przepisach kodeksu postępowania cywilnego. W roku 2007, zarządzeniem RU z dnia 14 maja 2007 r. nr 2/2007 dokonano obszernych i istotnych zmian Regulaminu sądu, które miały na celu dalsze uproszczenie procedur. Działania te spowodowane były analizą dotychczasowych doświadczeń w działalności sądu, jak i wyjściem naprzeciw

oczekiwaniom uczestników rynku – głównie zakładom ubezpieczeń, pragnąc tym samym zachęcić je do korzystania z tej drogi rozwiązywania sporów.

Załącznikami do regulaminu sądu jest lista arbitrów sądu polubownego, a także taryfa za czynności sądu.

Działalność sądu polubownego przewiduje dwa tryby rozstrzygania sporów:

- postępowanie polubowne zakończone wyrokiem lub ugodą przed sądem (§ 35, § 30 Regulaminu);
- postępowanie mediacyjne z udziałem mediatora wyznaczonego wspólnie przez strony spośród arbitrów sądu (§ 49 Regulaminu).

Zgodnie z § 7 Regulaminu organami sądu są: zgromadzenie ogólne arbitrów tworzone przez arbitrów sądu, prezes, prezydium oraz sekretarz sądu.

Zgodnie z regulaminem sądu, zarówno prezesa sądu jak i wiceprezesów powołuje spośród arbitrów na okres 3 lat RU. Funkcję prezesa sądu polubownego od początku działalności do dnia 3 lutego 2005 r. pełnił zmarły w tym dniu prof. dr hab. T. Sangowski. Od dnia 25 lutego 2005 funkcję tę pełni do chwili obecnej prof. dr hab. T. Szumlicz. W skład Prezydium sądu wchodzi prezes i wiceprezesi. Funkcję wiceprezesów pełnią: prof. dr hab. E. Kowalewski, mgr S. Reps oraz dr M. Maliszewska.

#### **4. Koszty działalności sądu polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych.**

Aby zachęcić strony do korzystania z możliwości jakie daje sądownictwo polubowne, od początku działalności sądu, opłaty sądowe zostały ustalone na dostępnym dla konsumentów poziomie i do chwili obecnej nie były podwyższane. Tak jak w latach ubiegłych przychody uzyskane z tytułu opłat rejestracyjnych i arbitrażowych najczęściej nie są wystarczające, by pokryć w całości koszty działalności sądu, w związku z tym koszty te w części pokrywał RU, m.in. poprzez zapewnienie organizacyjnej płaszczyzny działania (wynajem sal na rozprawy, obsługa administracyjna sekretariatu sądu).

Wysokość kosztów sądowych ponoszonych przez wnioskodawcę określa taryfa stanowiąca załącznik nr 9 do regulaminu sądu polubownego (zał. nr 9). W chwili obecnej wobec zmian w przepisach regulujących koszty postępowania w sprawach cywilnych przed sądami

powszechnymi, aby zapewnić konkurencyjność rozstrzygania sporów przed sądem polubownym rozpoczęto prace nad obniżeniem taryf w odniesieniu do opłaty arbitrażowej.

W roku 2007 nie uległ zmianie tryb gromadzenia środków finansowych wpływających do sądu. Środki te w postaci opłat rejestracyjnych, mediacyjnych i arbitrażowych gromadzone są na odrębnym koncie bankowym. Do dnia 31.12.2007 r. środki te wyniosły 672 zł. Koszty związane z czynnościami niezbędnymi w postępowaniu polubownym i mediacyjnym wyniosły 4010,03 zł. Koszty te zawierają wynagrodzenia arbitrów oraz opłaty związane z działalnością administracyjną sądu.

Obsługę administracyjno-biurową sądu oraz lokal zgodnie z § 13 ust. 1 regulaminu tak jak w latach ubiegłych zapewnia RU, dlatego też we wskazanych powyżej kosztach nie są wykazane koszty związane z prowadzeniem sekretariatu sądu, księgowości, czynności administracyjnych, kosztów materiałów biurowych, a także kosztów stałych takich jak najem lokalu i inne świadczenia. Koszty te ponosi RU.

## **5. Arbitrzy.**

Zgodnie z § 5 regulaminu sądu w skład sądu wchodzi nie mniej niż 20 arbitrów, przy czym co najmniej 10 arbitrów musi posiadać wykształcenie prawnicze. Arbitrów powołuje bezterminowo RU spośród osób, które:

- wyróżniają się wiedzą prawniczą oraz doświadczeniem zawodowym w zakresie ubezpieczeń gospodarczych lub zabezpieczenia społecznego;
- dają rękojmię należytego wykonywania obowiązków arbitra;
- posiadają wyższe wykształcenie;
- posiadają pełną zdolność do czynności prawnych.

W roku 2007, zarządzeniem RU z dnia 14 maja 2007 r. nr 2/2007 dokonano obszernych zmian Regulaminu sądu. Zmiany te wprowadziły m.in. możliwość przedstawiania kandydatur na arbitrów przez samorzady gospodarcze skupiające podmioty działające na rynku ubezpieczeń, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organizacje konsumenckie oraz środowiska naukowe. Wprowadzono także instytucje zawieszenia pełnienia przez arbitra swojej funkcji.

Lista arbitrów sądu polubownego stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu sądu polubownego przy RU. W roku 2007 miały miejsce zmiany w zakresie liczby arbitrów. Wykluczając konflikt

interesów w związku z objęciem funkcji prezesa Polskiej Izby Ubezpieczeń, T. Mintoft – Czyż złożył wniosek o zawieszenie go w czynnościach arbitra sądu. Podobna zmiana nastąpiła w przypadku prof. dr. hab. E. Kowalewskiego, który objął funkcję przewodniczącego rady nadzorczej PZU Życie SA. Nadto, z funkcji arbitra odwołany został także mec. W. Mogilski z uwagi na objęcie funkcji członka zarządu PTU SA. Zmiana listy arbitrów dotyczyła także powołania na stanowisko arbitra dodatkowych pięciu osób. Są to: dr G. Brocka, prof. dr R. Fulneczek, prof. dr hab. I. Jędrzejczyk, dr W. Nagel oraz mgr C. Węglowska. W chwili obecnej funkcję arbitrów pełni 29 osób.

Zgodnie z § 5 ust. 3 regulaminu arbitrów powołuje RU. Do dnia 16 maja 2007 r. regulamin nie określał kręgu podmiotów mogących zgłaszać kandydatury. Jak wyżej zostało wskazane, od dnia 17 maja 2007 r. regulamin przewiduje możliwość wnoszenia kandydatur przez inne środowiska, np. organizacje konsumenckie, czy też samorząd gospodarczy podmiotów działających na rynku ubezpieczeń. Regulamin nie wyklucza także możliwości osobistego zgłaszania przez kandydatów na arbitrów swych kandydatur – w roku 2007 do sądu swe kandydatury zgłosiły dwie osoby. W chwili obecnej kandydatury te są analizowane. Regulamin nadal przewiduje pewne ograniczenia w zakresie pełnienia funkcji arbitra, wskazane w § 5 ust. 4. Dotyczą one osób, których status zawodowy może rodzić wątpliwości co do ich bezstronności i obiektywizmu. Osoby powołane przez RU do pełnienia funkcji arbitra spełniają wymogi zawarte w § 5 ust. 3 regulaminu, tj. wyróżniają się wiedzą oraz doświadczeniem zawodowym w zakresie ubezpieczeń gospodarczych lub zabezpieczenia emerytalnego, dają rękojmię należytego wykonania obowiązków wynikających z pełnienia funkcji arbitra, posiadają wyższe wykształcenie oraz pełną zdolność do czynności prawnych.

Arbitrom sądu polubownego przysługuje wynagrodzenie z tytułu podjętych przez nich czynności przewidziane w tabeli wynagrodzeń.

W dniu 17.10.2007 r. odbyło się Walne Zgromadzenie, na którym przedstawiono i omówiono dotychczasową działalność sądu oraz podjęte i proponowane działania mające na celu spowodowanie wzrostu popularności sądu pośród zakładów ubezpieczeń i szersze niż dotychczas wykorzystywanie tej płaszczyzny rozpatrywania sporów. Omówione także zostały zmiany dokonane w regulaminie oraz plany w odniesieniu do obniżenia taryfy.

## 6. Wnioski kierowane do sądu polubownego.

W 2007 r. do sądu polubownego przy RU skierowanych zostało 29 wniosków – wszystkie dotyczyły postępowania polubownego.

Podobnie jak w roku ubiegłym większość wniosków dotyczyła ubezpieczeń majątkowych.

**Tabela nr 29**  
**Podmioty pozwane przed sąd polubowny przy RU w 2007 r.**

<b>Lp.</b>	<b>Podmiot pozwany</b>	<b>Liczba wniosków</b>
1.	PZU S.A.	7
2.	PZU na Życie S.A.	6
3.	TUiR WARTA S.A..	6
4.	HDI ASEKURACJA TU S.A.	2
5.	PTU S.A.	2
6.	STU ERGO HESTIA S.A	1
7.	CONCORDIA Polska TUW	1
8.	MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.	1
9.	LINK 4 TU S.A.	1
10.	TU ALLIANZ Polska S.A.	1
11.	<b>Ogółem</b>	<b>28</b>

W jednym z przesłanych wniosków brak formalny polegał na niewskazaniu strony pozwanej.

W wyniku podjętych przez sąd czynności wszczęte właściwe postępowania polubowne zakończyły się w następujący sposób:

**Tabela nr 30**  
**sposób zakończenia postępowania przez sąd polubowny przy RU w 2007 r.**

<b>Lp.</b>	<b>Sposób zakończenia postępowania</b>	<b>Liczba</b>
1.	wyrażenie zgody przez zakład ubezpieczeń	2
2.	umorzenie postępowania ze względu na odmowę przystąpienia do sporu	18
3.	umorzenie postępowania ze względu na nieusunięcie braków formalnych, brak odpowiedzi z.u., )	4
4.	umorzenie ze względu na uznanie roszczenia	1
5.	sprawy w toku	4
6.	<b>Ogółem</b>	<b>29</b>

**Tabela nr 31**  
**Zakłady ubezpieczeń, które wyraziły zgodę na przystąpienie do sporu przez sąd polubowny przy RU w 2007 r.**

<b>Lp.</b>	<b>Zakład ubezpieczeń</b>	<b>Liczba zgód</b>
1.	TUiR WARTA S.A.	1
2.	HDI ASEKURACJA TU S.A.	1
3.	<b>Ogółem</b>	<b>2</b>

W obu przypadkach postępowania polubowne są w fazie przygotowań, tj. realizowania płatności, ustalania składu orzekającego i wyznaczania terminu rozprawy.

**7. Popularyzacja pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umów ubezpieczenia.**

Rozstrzygnięcie sporów z wykorzystaniem sądownictwa polubownego jest obecnie powszechną praktyką w Europie i dotyczy różnorodnych płaszczyzn rynku, w tym rynku

ubezpieczeń. O potrzebie popularyzacji sądownictwa polubownego, jako korzystnego dla obu stron trybu rozstrzygnięcia sporów, świadczą pozytywne doświadczenia działającego w Polsce zarówno arbitrażu bankowego, jak i innych sądów konsumenckich. Praktyka wskazuje, iż zainteresowanie z.u. niestety w rażącym wymiarze nie odpowiada oczekiwaniom ubezpieczających. Dlatego też, rozwój sądownictwa polubownego wymaga podjęcia działań popularyzujących ten sposób rozstrzygnięcia sporów poprzez wskazanie korzyści z niego wynikających. Podobnie jak w latach ubiegłych RU podejmował szeroko zakrojone działania informacyjne m.in. w postaci przygotowywania opracowań zawierających informacje o sądzie polubownym i sposobie jego działania, czy też wykorzystywanie w tym celu mediów.

Podobnie od początku działalności sądu, zarówno podstawowe informacje o sądzie, jak i jego regulamin, lista arbitrów oraz taryfa za czynności sądu zamieszczone były na stronie internetowej RU. W 2007 r. została rozbudowana i udoskonalona odrębna część strony internetowej poświęcona sądowi polubownemu, która zawiera bogate informacje o działalności sądu oraz korzyściach wynikających z polubownego rozstrzygnięcia sporów. Tak jak w latach ubiegłych, propagowanie sądu polubownego prowadzone jest przy okazji porad telefonicznych, postępowania skargowego, a także poradnictwa prowadzonego za pomocą poczty elektronicznej i kontaktów z mediami. Rzecznik Ubezpieczonych za pomocą tych kanałów kontynuuje przekazywanie opracowań i dokumentów regulujących działalność sądu drogą pocztową. W ramach działań mających spopularyzować rozstrzygnięcie sporów przed sądem polubownym Rzecznik nadal prowadzi prace zmierzające do uproszczenia procedur, korzystając z nowelizacji przepisów postępowania cywilnego, zgodnie z którymi w braku odmiennego uzgodnienia stron, sąd polubowny może, z zastrzeżeniem przepisów ustawy, prowadzić postępowanie w taki sposób jaki uzna za właściwy, a także nie jest związany przepisami o postępowaniu przed sądem powszechnym.

Rzecznik Ubezpieczonych prowadzi sygnalizowane wyżej prace nad obniżeniem opłat sądowych, do wniesienia których zobowiązany jest wnioskodawca po wyrażeniu przez zakład ubezpieczeń zgody na przeprowadzenie postępowania polubownego lub mediacyjnego.

W celu propagowania działalności sądu polubownego sąd ściśle współpracuje także z innymi podmiotami prowadzącym podobną działalność. W tej dziedzinie szczególnie zauważalna jest współpraca z arbitrem bankowym, którego doświadczenia są niezwykle cennym źródłem informacji dla rozwoju sądownictwa polubownego w ubezpieczeniach. Sąd polubowny jest także

w kontakcie z ministerstwem sprawiedliwości, w szczególności z Instytutem Wymiaru Sprawiedliwości.

W celu rozpropagowania i szerszego niż dotychczas zainteresowania sądownictwem polubownym Rzecznik organizował także konferencje i sympozja. W dniu 9 maja 2007 r. odbyła się w Warszawie konferencja nt. „Sądownictwo polubowne – stan obecny i perspektywy”. Prelegentami na tej konferencji byli wybitni przedstawiciele rynku ubezpieczeń, w tym reprezentanci Polskiej Izby Ubezpieczeń. Prelekcje wygłosiła także arbiter bankowy K. Marczyńska oraz reprezentant Europejskiego Centrum Konsumentckiego, prof. dr hab. J. Handschke, dr M. Orlicki oraz prof. dr hab. T. Szumlicz. W dniu 24.10.07 r. Rzecznik Ubezpieczonych zorganizował także sympozjum poświęcone ochronie konsumentów usług ubezpieczeniowych. W sympozjum tym pan G. Bezzina (Malta Financial Services Authority) omawiał kwestie związane z polubownym rozstrzygnięciem sporów w Unii Europejskiej. Udział w sympozjum wzięła także pani I. Mendes Cabeçadas (Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa - Portugalia) omawiając kwestie związane z rozstrzygnięciem sporów dotyczących transgranicznych umów ubezpieczenia. Prelekcję wygłosił także pan D. Thomas (Financial Ombudsman Service – Wielka Brytania) przedstawiając rozstrzygnięcie sporów między ubezpieczonymi i zakładami ubezpieczeń w Wielkiej Brytanii. Rzecznik Ubezpieczonych przewiduje organizowanie kolejnych konferencji i sympozjów, które w jego ocenie również przyczyniają się do popularyzacji polubownego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich.

## **8. Ocena stanu obecnego i perspektywy rozwoju.**

Niewątpliwie możliwość korzystania z sądownictwa polubownego na płaszczyźnie ubezpieczeń nie jest wykorzystana w odpowiednim stopniu. Działalność sądu polubownego przy RU nadal budzi zainteresowanie konsumentów, dlatego też bardzo istotne jest podjęcie działań, dzięki którym wzrosłoby zainteresowanie także i zakładów ubezpieczeń. Dane statystyczne dotyczące liczby przystąpienia z.u. do postępowania polubownego bądź mediacyjnego wskazują, iż ubezpieczyciele wyjątkowo niechętnie korzystają z możliwości oferowanych przez sądownictwo polubowne. Jedną ze wskazywanych przyczyn jest fakt, iż sąd polubowny jest sądem utworzonym stosunkowo niedawno, co rodzi m.in. brak nawyków uczestnictwa w takim postępowaniu. Inną przyczyną - wskazywaną również w latach ubiegłych przez niektóre z.u. jest

umieszczenie sądu polubownego przy RU, tj. przy urzędzie, utworzonym z myślą o ochronie interesów ubezpieczonych i innych podmiotów strony popytowej rynku ubezpieczeń. Są to zresztą obawy niesłuszne, bowiem Rzecznik spełnia tylko rolę organizatorską, a w postępowaniach orzekają – niezawisli, obiektywni i doświadczeni życiowo i zawodowo arbitrzy. Wątpliwości z.u. w latach ubiegłych budził także fakt, iż arbitrzy sądu są powoływani przez RU – wydaje się jednak, iż obserwacja i ocena dotychczasowej działalności arbitrów, pozwoliła te wątpliwości usunąć.

Sąd polubowny przy RU cieszy się umiarkowanym zainteresowaniem konsumentów, co ma odzwierciedlenie m.in. w liczbie kierowanych do sądu zapytań o warunki wszczęcia postępowania i dalszą procedurę sądową. Jednocześnie, w celu ułatwienia konsumentom dochodzenia roszczeń, RU kontynuuje działania zmierzające do rozwoju sądu, rozpoczęte jeszcze w 2005 r. poprzez przystąpienie do ogólnoeuropejskiej sieci podmiotów prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla konsumentów usług finansowych FIN-NET, korzystając również z wzorów i doświadczeń podobnych instytucji w innych krajach europejskich. RU kontynuuje także współpracę z funkcjonującym przy UOKiK Europejskim Centrum Konsumentkim, którego rolą jest koordynacja prac podmiotów wchodzących w skład systemu Alternative Dispute Resolution, jako części FIN-NET.