

## DANE STATYSTYCZNE DOTYCZĄCE POSTĘPOWAŃ POZASĄDOWYCH PRZED RZECZNIKIEM FINANSOWYM

Poniższa tabela prezentuje dane statystyczne, o których mowa w art. 288 Ustawy z dnia 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.


	Rok 2017
Liczba postępowań wszczętych *	35
Liczba postępowań zakończonych **	17
Liczba postępowań zakończonych polubownie ***	15

\* wg daty wpływu pisma zawiadamiającego o wszczęciu postępowania

\*\* liczba postępowań zakończonych w 2017, bez względu na to kiedy były wszczęte, wg daty zawarcia ugody (data wpływu podpisanego dokumentu) lub wykonania uzgodnionej pomiędzy stronami czynności, w przypadku braku porozumienia między stronami wg daty wpływu protokołu o zakończeniu pozasądowego postępowania

\*\*\* liczba postępowań zakończonych pozytywnie w 2017, bez względu na to kiedy były wszczęte, wg daty zawarcia ugody lub wykonania uzgodnionej pomiędzy stronami czynności

Warszawa, 21.04.2018



Paweł Ziembra  
Prezes Zarządu



Witold Czechowski  
Członek Zarządu



Tomasz Borowski  
Członek Zarządu

### Komentarz:

*Vienna Life jest otwarta na dialog i polubowne rozwiązywanie ewentualnych sporów ze swoimi klientami, wszędzie tam gdzie jest to tylko możliwe. Obok postępowania pozasądowego prowadzonego przez Rzecznika Finansowego, jedną z efektywnych form szukania porozumienia w sprawach, w których obie strony wyrażają wolę rozmów, jest postępowanie mediacyjne prowadzone w ramach Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.*

*Istotą mediacji jest poszukiwanie, w obecności bezstronnego, wybranego przez strony mediatora, satysfakcjonującego rozwiązania. Powyższe dane obejmują wyłącznie postępowania pozasądowe prowadzone przez Rzecznika Finansowego. W ramach mediacji prowadzonych w 2017 roku w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, spółka zawarła ponad 130 ugód, co stanowi 80% wszystkich mediacji zakończonych w 2017 r., w których spółka brała udział.*

*W 2018 r. Vienna Life po raz drugi otrzymała od Komisji Nadzoru Finansowego wyróżnienie „Instytucja finansowa przyjazna mediacji”.*