



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

UL. KRUCZKOWSKIEGO 8, 00-380 WARSZAWA, WWW.ZBP.PL/ARBITER

INFORMACJA

o działalności
Arbitra Bankowego

w 2009 roku

Warszawa, styczeń 2010

A. Informacje ogólne

Bankowy Arbitraż Konsumencki (BAK) rozpoczął swoją działalność w dniu 1 marca 2002 roku. W lutym 2006 roku skończyła się pierwsza kadencja Arbitra, w związku z czym Zarząd Związku Banków Polskich powołał ponownie Panią Katarzynę Marczyńską na stanowisko Arbitra bankowego na okres kolejnej kadencji.

Do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego należą obecnie wszystkie banki-członkowie ZBP oraz te banki spółdzielcze nie zrzeszone w Związku, które wyraziły wolę współpracy z BAK.

Bankowy Arbitraż Konsumencki współpracuje w ramach Biura Związku Banków Polskich z Zespołem Ochrony Konsumenta i Rozwoju Rynków Finansowych.

Koszty funkcjonowania Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego pokrywane są w całości przez banki-członków Związku Banków Polskich.

B. Podstawowe informacje statystyczne dotyczące wniosków.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2009 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1.413 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2009 roku wydano orzeczenia w 1.284 przypadkach, z tego:

- na korzyść klienta i zakończonych ugodą -245,
- na korzyść banku -339,
- zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku -703.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe -194,
- kredyty bankowe -1.001,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe -148,
- papiery wartościowe - 0,
- inne -70,

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2009 wyniosła 5.181,18 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku w ubiegłym roku to ok. 48 dni kalendarzowych.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Arbitra Bankowego

Z uwagi na dynamiczny rozwój akcji kredytowej banków w 2008 roku oraz spowolnienie gospodarcze w roku kolejnym, największy odsetek spraw stanowiły w 2009 roku spory dotyczące kredytów, w tym hipotecznych. W zakresie tych ostatnich, najczęstszymi przyczynami sporów były zaniedbania banków w zakresie prawidłowej realizacji umów: terminowej wypłaty transz,

naliczania odsetek zgodnie z umową, nieuzasadnionego pobierania składki na ubezpieczenie, pobierania opłat, nieobniżania oprocentowania mimo zaistnienia przesłanek umownych. Wzrost liczby skarg następował szczególnie po doniesieniach medialnych dotyczących działań podejmowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów bądź Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Od połowy 2008 roku wyraźnie zmniejszyła się liczba skarg dotyczących sposobu i zakresu ubezpieczenia kredytów konsumenckich, co związane było m.in. z przygotowaniem przez ZBP „Rekomendacji dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi”, która weszła w życie w dniu 1 listopada 2009 roku. Wzrosła natomiast liczba sporów związanych z zabezpieczeniami, w tym ubezpieczeniami kredytów hipotecznych.

Na stałym poziomie pozostała liczba wniosków wnoszonych przez spadkobierców kredytobiorców, w których żądają zwolnienia ich z obowiązku spłaty długu i podnoszą zarzut udzielenia kredytu mimo braku zdolności kredytowej i zarzut zaawansowanego wieku kredytobiorców. Konsumenci kwestionują także zasady rozliczania przez banki przedterminowej spłaty zobowiązań kredytowych.

W 2009 roku zdecydowanie spadła liczba skarg dotyczących lokowania środków w jednostki funduszy inwestycyjnych. Najczęstszym źródłem tego typu sporów była niezajomość tego produktu przez klientów detalicznych, którzy lokują środki bez zapoznania się z istotą umowy i wynikającymi z niej zagrożeniami. Odnotować należy, iż większość banków należycie poinformowała swoich klientów o zasadach lokowania i ryzykach i dostarczała niezbędne materiały informacyjne.

Na poziomie podobnym do lat ubiegłych utrzymuje się liczba wniosków związanych z transakcjami oszukańczymi dokonywanymi za pomocą kart płatniczych oraz liczba kwestionowanych przez klientów transakcji bankomatowych.

Nadal utrzymuje się tendencja konsumentów w postrzeganiu roli Związku Banków Polskich jako instytucji nadzorczej dla banków oraz rozszerzające pojmowanie zadań Arbitra Bankowego. Poza normalną procedurą rozstrzygnięcia sporów, wiele osób pragnie zasięgnąć rady u Arbitra w konkretnych sprawach, zwłaszcza przed zawarciem umowy kredytowej z bankiem lub też przedstawić swój pogląd dotyczący działalności banków w formie rozmowy telefonicznej. Ilość takich kontaktów nadal znacząco przewyższa liczbę składanych formalnych wniosków.

D. Rada Arbitra Bankowego

Rada Arbitra Bankowego jest gremium, w skład którego wchodzi przedstawiciele instytucji rządowych i nadzorczych, organizacji konsumenckich największych banków komercyjnych oraz Związku Banków Polskich.

Do zadań Rady należy wymiana doświadczeń z zakresu ochrony praw konsumenta usług bankowych, a w tym w szczególności:

- analiza głównych przyczyn sporów między bankami a konsumentami,
- omawianie praktycznych aspektów funkcjonowania regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumenta usług bankowych,
- analiza struktury merytorycznej oraz statystycznej wniosków składanych do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego oraz wydawanych orzeczeń,
- konsultacja projektów nowych przedsięwzięć z tego zakresu podejmowanych przez różne instytucje.

W pracach rady w okresie ubiegłego roku uczestniczyły następujące osoby i instytucje:

1. Izabela Dąbrowska - Federacja Konsumentów
2. Sybilla Graczyk - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
3. Bożena Idzikowska - PKO Bank Polski SA
4. Alfred Janc - Narodowy Bank Polski
5. Bronisława Trzeszkowska – Bank Pocztowy SA, Sekcja Banków Średnich ZBP
6. Ewa Katyk - AIG Bank Polska SA, Sekcja banków średnich ZBP
7. Andrzej Kiciński - Komisja Nadzoru Finansowego
8. Aleksander Kompf - Bank Zachodni WBK SA
9. Elżbieta Krakowiak -Bank Pekao SA
10. Adam Król - Bank Handlowy w Warszawie SA
11. Ewa Matuszewska – Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
12. Małgorzata Orzeł – Kołodziejczyk – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
13. Krzysztof Pietraszkiewicz - Związek Banków Polskich
14. Małgorzata Rothert - Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
15. Sławomir Stawczyk - ING Bank Śląski SA
16. Andrzej Świątek - Bank Spółdzielczy w Otwocku, Sekcja Banków Spółdzielczych ZBP

Posiedzenia Rady prowadzone są przez Arbitra Bankowego, natomiast funkcję Sekretarza Rady Arbitra pełni p. Norbert Jeziolowicz (Dyrektor w ZBP)

W roku 2009 odbyły się dwa posiedzenia Rady - w czerwcu i grudniu. Zgodnie z przyjętymi założeniami członkowie Rady poświęcają każde z posiedzeń przedyskutowaniu doświadczeń reprezentowanych instytucji z jednego obszaru. W zeszłym roku spotkania poświęcone były tematyce reklam bankowych, a także działań windykacyjnych podejmowanych przez banki (w tym także restrukturyzacji zadłużenia oraz upadłości konsumenckiej). Prezentację na temat nieprawidłowości w reklamach produktów finansowych przedstawili reprezentacji Urzędu Komisji nadzoru Finansowego.

E. Inna działalność Arbitra Bankowego

Niezależnie od funkcji pełnionej w Związku Banków Polskich, Pani Katarzyna Marczyńska w 2009 roku kontynuowała także działalność dydaktyczną oraz

pracę w gremiach, które mają na celu popularyzację dobrych praktyk oraz idei pozasądowego rozwiązywania sporów.

Arbiter odbył spotkanie z Prezydium Komisji Etyki Bankowej przy ZBP, podczas którego przedstawił główne przyczyny sporów oraz uwagi klientów dotyczące naruszania przez banki Zasad Dobrej Praktyki Bankowej. Na prośbę różnych gremiów działających w ramach Związku przygotowywane są także informacje dotyczące skarg z danego zakresu tematycznego.

W 2009 roku kontynuowana była, w ramach współpracy z Warszawskim Instytutem Bankowości i Centrum Prawa Bankowego i Informacji, działalność dydaktyczna dla pracowników banków. Także i na zaproszenie Krajowej Szkoły Sędziów i Prokuratorów przy Ministerstwie Sprawiedliwości, rozpoczęta została działalność dydaktyczna Arbitra w procesie szkolenia sędziów z zakresu prawa upadłościowego, bankowego i konsumenckiego.

Kontynuowana jest stała współpraca z Europejskim Centrum Konsumenckim oraz Radą Krajową Rzeczników Konsumentów, w ramach której Arbiter odbywa w siedzibie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich dyżur, podczas którego odpowiada na pytania Rzeczników Konsumentów i informuje konsumentów o trybie dochodzenia roszczeń związanych z działalnością banków. W 2009 roku Arbiter popularyzował ideę pozasądowego rozwiązywania sporów podczas konferencji zorganizowanych przez Miejskich Rzeczników Konsumentów w Tarnowie i Szczecinie. W ramach współpracy z Federacją Konsumentów, Arbiter odbywał w 2009 roku, w siedzibie Federacji comiesięczny dyżur telefoniczny dla konsumentów i oraz przygotowywał artykuły do „Biuletynu” przeznaczonego dla Rzeczników Konsumentów.

We współpracy ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich i Miastem st. Warszawą, K. Marczyńska prowadziła wykłady dla ponad 300 osób, w ramach projektu „Senior w banku” i współpracowała przy opracowaniu broszury informacyjnej o prawach seniorów - klientów banków.

W 2009 roku Arbiter nawiązał stałą współpracę ze Stowarzyszeniem na Rzecz Bezpieczeństwa Finansowego Obywateli RP, w ramach której redagowane są artykuły prasowe popularyzujące BAK jako skuteczną metodę pozasądowego rozstrzygnięcia sporów.

K. Marczyńska brała również udział w opiniowaniu przygotowywanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów założeń „Strategii polityki konsumenckiej na lata 2010-2013”.

Rozwinięta została współpraca z Rzecznikiem Ubezpieczonych, w ramach której Arbiter popularyzował zasady działania BAK wśród ubezpieczycieli oraz uczestniczył w posiedzeniu Rady Ubezpieczonych, organu opiniodawczo-doradczego przy Rzeczniku Ubezpieczonych, poświęconemu przestrzeganiu praw konsumentów – klientów banków i ubezpieczycieli.

Arbiter uczestniczył także w pracach grupy roboczej przy ZBP opracowującej Rekomendację dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie

ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi oraz w pracach nad kolejną rekomendacją z zakresu tzw. „ubezpieczeń finansowych”.

Pani K. Marczyńska kontynuuje uczestnictwo w pracach kapituły Programu Gospodarczo – Konsumenckiego SOLIDNA FIRMA/BIAŁA LISTA, którego celem jest propagowanie zasad etyki biznesu.

W 2009 roku Arbiter dokonywał oceny produktów finansowych zgłoszonych do godła „Teraz Polska”.

Kontynuowana jest również współpraca ze środowiskiem akademickim, jak np. prowadzenie wykładów dla studentów Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, poświęconych zasadom etycznego postępowania banków, w ramach których popularyzowane są Zasady Dobrej Praktyki Bankowej oraz spotkania ze studentami Uniwersytetu Wrocławskiego działającymi w Kole Naukowym.

F. Współpraca międzynarodowa Arbitrażu w ramach sieci FIN-NET

W ramach sieci FIN –NET, która została założona przez Komisję Europejską w lutym 2001 roku jako ogólnoeuropejska sieć instytucji prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla instytucji finansowych oraz konsumentów, której celem jest wspomaganie procesu tworzenia wspólnego europejskiego rynku usług finansowych oraz płatności transgranicznych poprzez ułatwienie konsumentom dochodzenia swoich roszczeń w stosunku do usługodawców mających siedzibę w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej. Bankowy Arbitraż Konsumentki jest członkiem FIN-NET od początku 2006 roku.

W marcu 2009 roku przedstawiciel Bankowego Arbitrażu Konsumentki brał udział w posiedzeniu plenarnym w Brukseli, podczas którego omówione zostały najważniejsze wydarzenia w dziedzinie usług finansowych i ochrony konsumenta, skutki finansowego kryzysu i ich przełożenie na wzrost skarg w systemach alternatywnego rozstrzygania sporów (ADR), relacje pomiędzy ADR a organami nadzorczymi oraz innymi regulatorami, w tym formy wzajemnych kontaktów i konsultacji. W trakcie obrad omówiono również założenia dalszego rozwoju ADR i sieci FIN–NET, zwłaszcza w kontekście poszerzenia świadomości w zakresie ich funkcjonowania wśród europejskich konsumentów i możliwości wprowadzenia ewentualnych wiążących regulacji w tym zakresie (m.in. obowiązek wprowadzenia informowania o istnieniu ADR dla każdej części sektora finansowego). Oddzielny punkt dyskusji poświęcono zagadnieniu roli ADR w obszarze edukacji konsumentów, gdzie duży nacisk położono na współpracę z organizacjami konsumenckimi.

Natomiast w październiku 2009 roku na posiedzeniu w Pradze, Komisja Europejska poinformowała o najnowszych propozycjach legislacyjnych m.in. propozycji stworzenia Europejskiej Rady Ryzyka Systemowego (ESRB), oraz trzech organów nadzorczych ds. bankowości, papierów wartościowych oraz ubezpieczeń i emerytur składających się na Europejski System Nadzoru Finansowego (ESNF). Omówiono także skutki kryzysu finansowego na świecie i

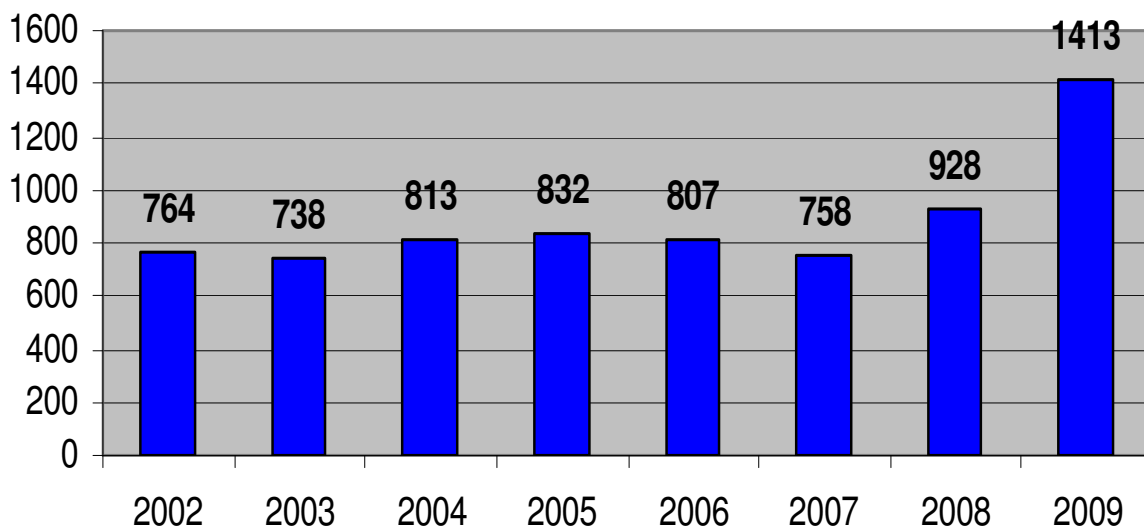
jego oddziaływanie na gwałtowny wzrost liczby napływających skarg konsumenckich.

W stanowisku końcowym wyrażona została potrzeba stałego rozwoju systemów alternatywnego rozstrzygania sporów (ADR), oraz stałego rozszerzania świadomości konsumentów, jak i finansowych dostawców usług o możliwości rozstrzygania sporów za pośrednictwem systemów ADR. W sprawozdaniu ze spotkania, ze wszystkich prezentowanych modeli współpracy ADR z organizacjami konsumenckimi Komisja Europejska zwróciła uwagę na dwa modelowe przykłady współpracy, które funkcjonują w Polsce i w Belgii. Odnotowano, że w Polsce działa specjalnie powołany zespół - Rada Arbitra Bankowego - w skład którego wchodzi przedstawiciele zarówno bankowości, jak i przedstawiciele organizacji konsumenckich, a jego celem omawianie najpoważniejszych problemami pojawiającymi się na rynku finansowym w relacjach z konsumentami

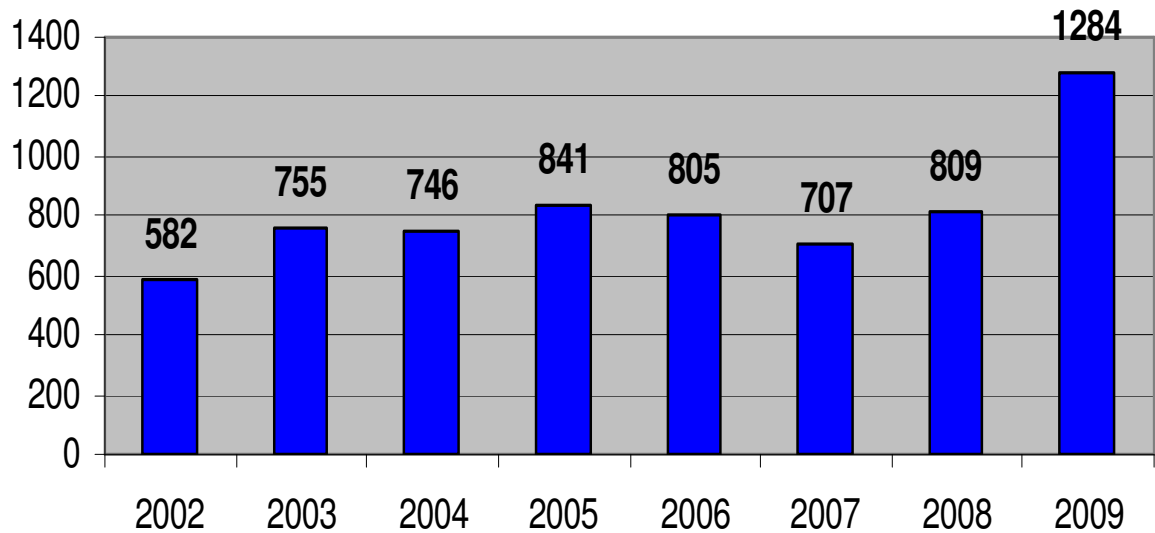
W ramach sieci FIN-NET, w 2009 roku do Arbitra wpłynęły 2 skargi obywateli litewskich, przekazane do rozpoznania przez litewski arbitraż.

G. Statystyka – Wykresy

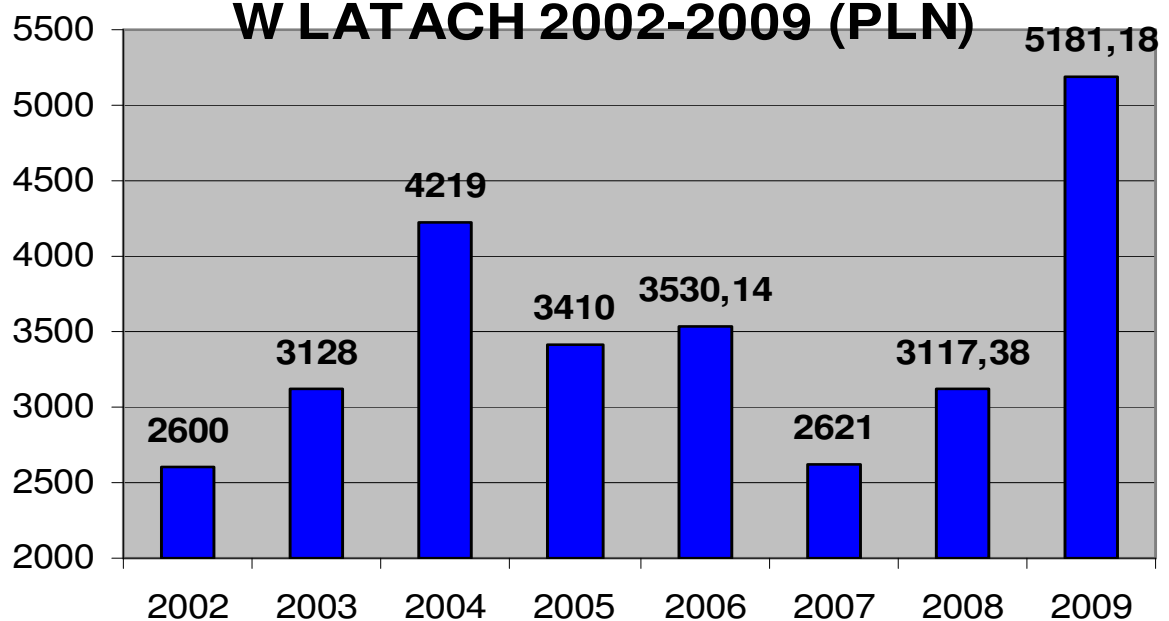
LICZBA WNIOSEKÓW WPŁYWAJĄCYCH W LATACH 2002 - 2009



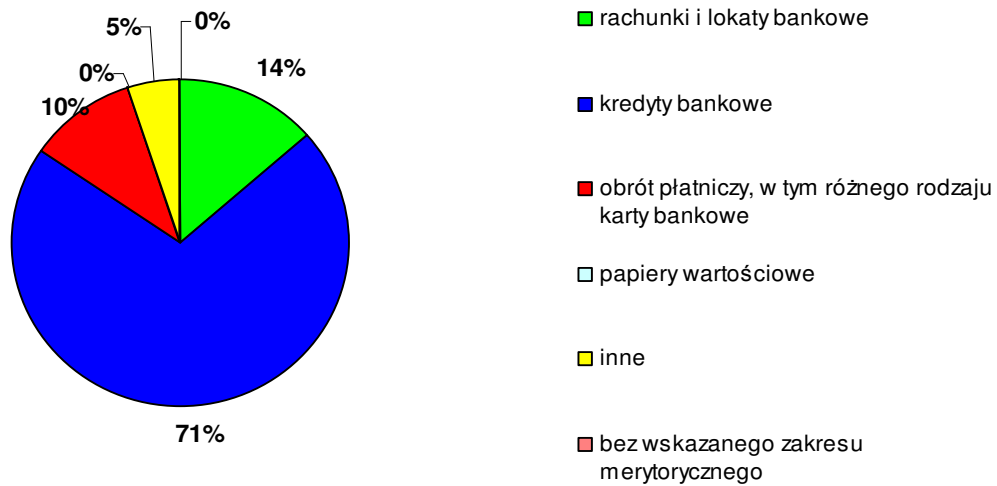
LICZBA ORZECZEŃ WYDANYCH W LATACH 2002-2009



ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU W LATACH 2002-2009 (PLN)



ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W ROKU 2009



Warszawa, styczeń 2010