



**BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI**  
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

---

**INFORMACJA**  
**o działalności**  
**Arbitra Bankowego**  
**w 2010 roku**

**Warszawa, luty 2011**

## **A. Informacje ogólne**

Bankowy Arbitraż Konsumencki (BAK) rozpoczął swoją działalność w dniu 1 marca 2002 roku. W marcu 2010 roku skończyła się druga 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 należy obecnie wszystkie banki-członkowie ZBP oraz te banki spółdzielcze nie zrzeszonych w Związku, które wyraziły wolę współpracy z BAK.

Bankowy Arbitraż Konsumencki współpracuje w ramach Biura Związku Banków Polskich z Zespołem Bankowości Detalicznej i 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 2010 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1165 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2010 roku wydano orzeczenia w 1117 przypadkach, z tego:

- na korzyść klienta – 174,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 71,
- na korzyść banku – 316,
- zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku – 556.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 142,
- kredyty bankowe – 854,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 122,
- papiery wartościowe – 0,
- inne – 47 ,

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2010 wyniosła 3.654,97 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku przez Arbitra w ubiegłym roku to 37 dni.

## **C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Arbitra Bankowego**

Największy odsetek spraw stanowiły w 2010 roku, podobnie do lat ubiegłych, spory dotyczące kredytów (78%), z tym, że zdecydowanie wzrosła liczba wniosków związanych z kredytami hipotecznymi. Najczęstszymi przyczynami sporów w tym

zakresie były: zasady ustanawiania zabezpieczeń na okres przejściowy czyli do czasu uprawomocnienia się wpisu hipoteki do księgi wieczystej (ubezpieczenia pomostowe, podwyższona marża) oraz niedozwolone klauzule umowne skutkujące np. nie obniżaniem 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.

W 2010 roku wpłynęło zaledwie kilka skarg dotyczących sposobu i zakresu ubezpieczenia kredytów konsumenckich, co związane było m.in. z wdrożeniem przez banki od dnia 1 listopada 2009 roku „Rekomendacji dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi”.

Znacznie wzrosła liczba skarg, w których konsumenci kwestionują zasady rozliczania przez banki przedterminowej spłaty zobowiązań kredytowych. Zwrócić należy uwagę, że zasady postępowania banków w tym zakresie zostały jasno określone w art. 8 ustawy z dnia 20 lipca 2001 roku o kredycie konsumenckim i banki najczęściej przenosiły ten przepis do umów. Najczęstszym źródłem sporów jest nie zapoznanie się kredytobiorcy z umową i dokonywanie wpłat w dowolnych terminach i kwotach, bez uprzedniego powiadomienia banku o zamiarze dokonania przedterminowej spłaty, co powoduje, iż kredyt nie zostaje w całości spłacony.

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.

W 2010 roku odnotowano kilka skarg dotyczących lokowania środków w jednostki funduszy inwestycyjnych, natomiast wyraźnie zwiększa się liczba wniosków dotyczących złożonych produktów depozytowych np. lokat powiązanych z ubezpieczeniem. Najczęstszym źródłem tego typu sporów była niedostateczna znajomość tego produktu przez klientów detalicznych, którzy zarzucają bankom nienależyte poinformowanie ich o zasadach lokowania i ryzykach oraz niedostarczenie materiałów informacyjnych.

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 rozstrzygania 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. Inna działalność Arbitra Bankowego**

Niezależnie od funkcji pełnionej w Związku Banków Polskich, Pani Katarzyna Marczyńska w 2010 roku kontynuowała także działalność dydaktyczną oraz pracę w

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

W 2010 roku kontynuowana była, w ramach współpracy z Fundacją Warszawski Instytut Bankowości, Centrum Prawa Bankowego i Informacji, oraz Międzynarodową Szkołą Bankowości i Finansów działalność dydaktyczna dla pracowników banków oraz, we współpracy z Krajową Szkołą Sędziów i Prokuratorów przy Ministerstwie Sprawiedliwości, działalność dydaktyczna w procesie szkolenia sędziów z zakresu prawa upadłościowego, bankowego i konsumenckiego.

Nawiązana została współpraca z Fundacją Wspomagania Wsi, w ramach której Pani Marczyńska brała udział w opracowaniu materiałów dotyczących uprawnień konsumentów na rynku finansowym oraz upadłości osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej.

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 2010 roku Pani Arbiter popularyzowała ideę pozasądowego rozwiązywania sporów podczas konferencji zorganizowanych przez Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów w Ostrowcu Świętokrzyskim i Spale. Przygotowywała artykuły do „Biuletynu” przeznaczonego dla Rzeczników Konsumentów.

W 2010 roku rozwinięta została współpraca ze środowiskiem akademickim, np. Szkołą Główną Handlową w Warszawie, w ramach której Arbiter prowadzi wykłady dla studentów, poświęcone znaczeniu Zasad Dobrej Praktyki Bankowej oraz dla studentów ubezpieczeniowych studiów podyplomowych z zakresu etycznego działania instytucji finansowych.

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

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

Pani Arbiter odbyła spotkanie z Prezydium Komisji Etyki Bankowej przy ZBP, podczas którego przedstawiła 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.

## **E. 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 Konsumenckiego oraz wydawanych orzeczeń,
- konsultacja projektów nowych przedsięwzięć z tego zakresu podejmowanych przez różne instytucje.

W styczniu 2011 roku Rada Związku Banków Polskich powołała Radę Arbitra III kadencji. W pracach Rady Arbitra biorą udział obecnie następujące osoby i instytucje:

1. Izabela Dąbrowska- Federacja Konsumentów
2. Jolanta Florek - Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
3. Bożena Idzikowska - PKO Bank Polski SA
4. Alfred Janc - Narodowy Bank Polski
5. Ewa Katyk - AIG Bank Polska SA, Komitet ds. Kredytu Konsumenckiego
6. Małgorzata Kołodziejczyk - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
7. Aleksander Kompf - BZ WBK SA
8. Elżbieta Krakowiak - Bank Pekao SA
9. Szymon Midera - Bank Pocztowy SA, Sekcja banków średnich
10. Sławomir Stawczyk - ING Bank Śląski SA
11. Grażyna Rockicka - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
12. Małgorzata Rothert - Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
13. Jacek Sobieraj- BRE Bank SA
14. Iwona Torzewska - Komisja Nadzoru Finansowego
15. Grażyna Wodzińska - Bank Spółdzielczy w Raszynie, Sekcja banków spółdzielczych.

Posiedzenia Rady prowadzone są przez Arbitra Bankowego, natomiast funkcję Sekretarza Rady Arbitra pełni p. Norbert Jeziolowicz.

W dniu 1 lutego 2011 roku odbyło się pierwsze spotkanie Rady nowej kadencji. Omawiano na nim skargi klientów dotyczące wybranych aspektów kredytu konsumenckiego.

## **F. Współpraca międzynarodowa Arbitrażu w ramach sieci FIN-NET**

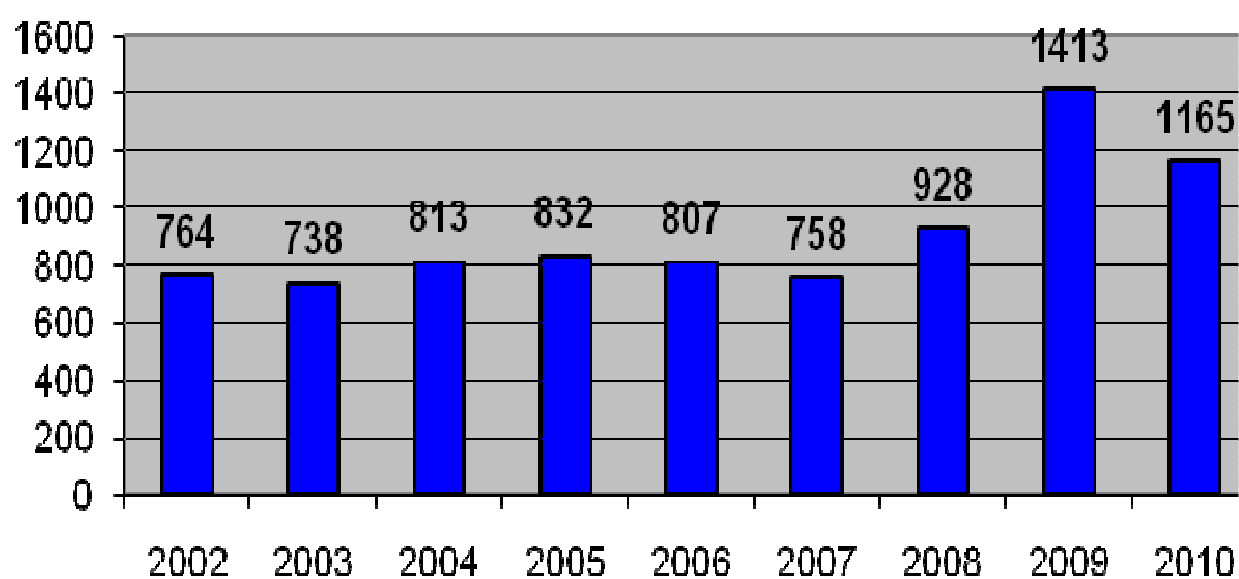
Sieć FIN-NET została założona przez Komisję Europejską w lutym 2001 roku jako ogólnoeuropejska sieć instytucji prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla instytucji finansowych oraz konsumentów, której celem jest wspomaganie procesu tworzenia wspólnego europejskiego rynku usług finansowych oraz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

W ramach sieci FIN-NET, w 2010 roku do Arbitra wpłynęły 2 skargi obywateli litewskich, przekazane do rozpoznania przez litewski arbitraż, oraz 2 skargi obywateli polskich, którzy zwrócili się o pomoc w rozstrzygnięciu sporu z brytyjskimi bankami. Obie skargi zostały przekazane do arbitrażu w Wielkiej Brytanii.

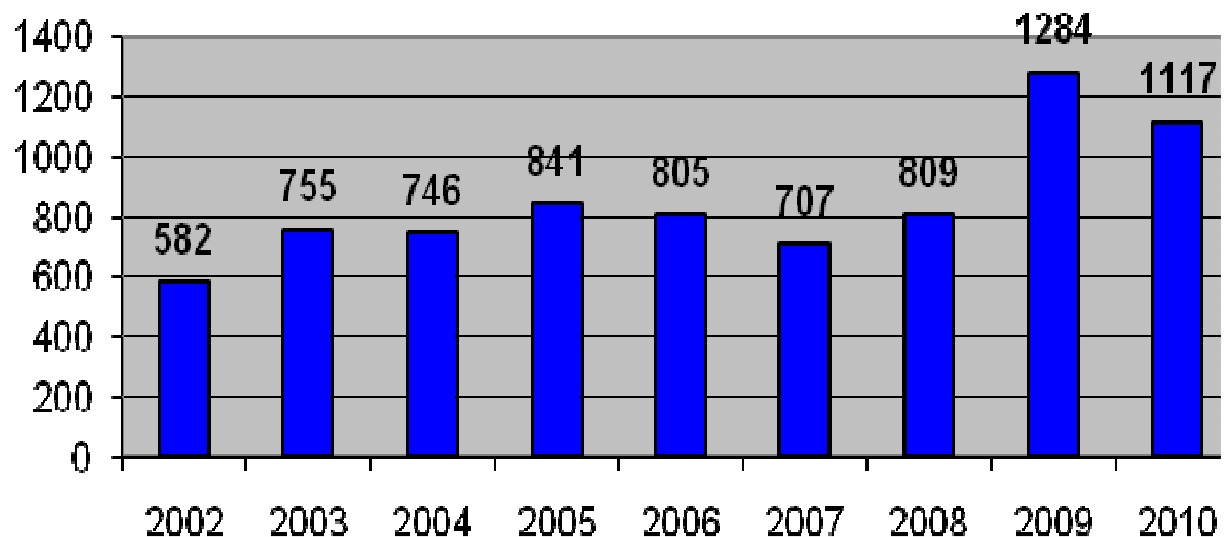
*Warszawa, luty 2010*

## Statystyka

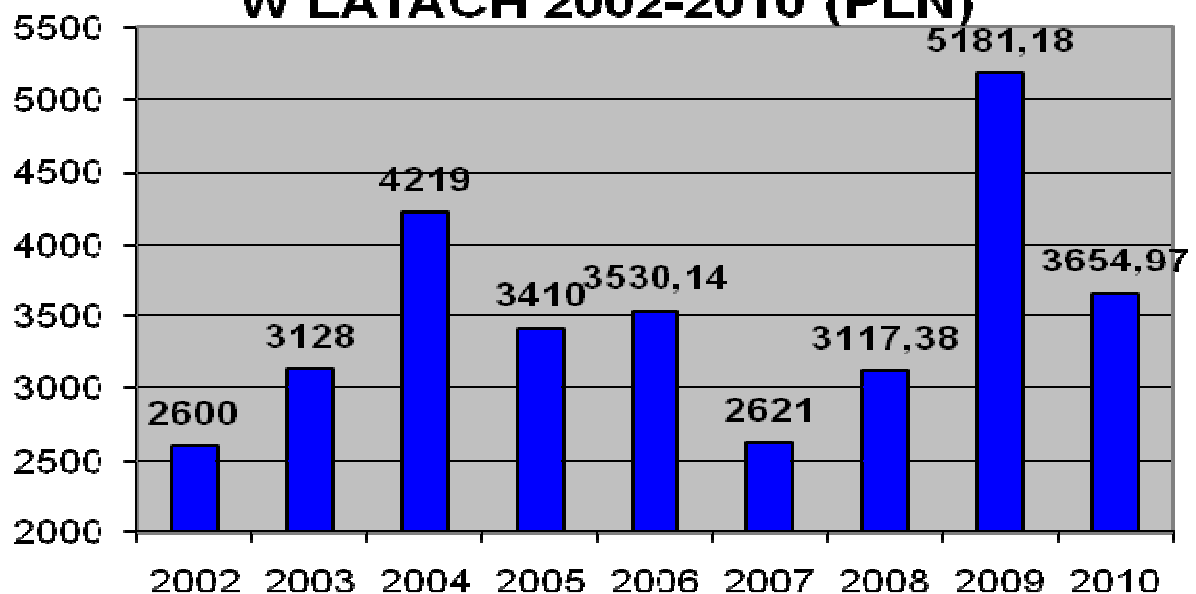
### LICZBA WNIOSKÓW WPLYWAJĄCYCH W LATACH 2002 - 2010



## LICZBA ORZECZEŃ WYDANYCH W LATACH 2002-2010

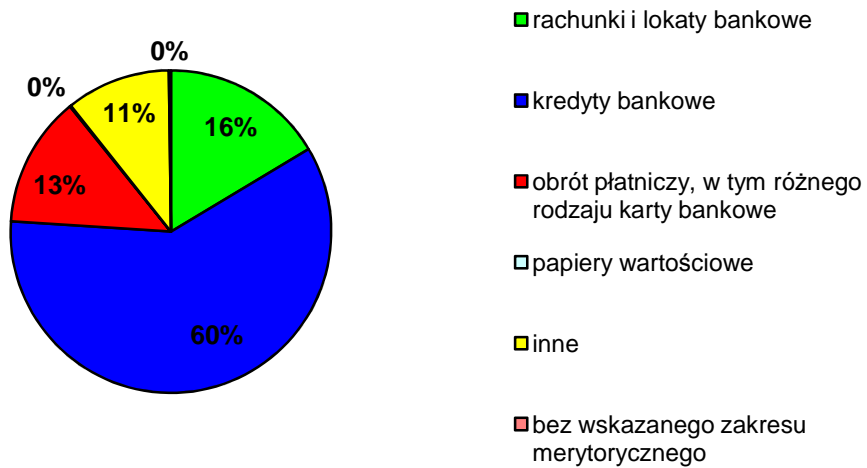


## ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU W LATACH 2002-2010 (PLN)





## ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W LATACH 2002-2010



## ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W ROKU 2010

