



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

INFORMACJA

o działalności

Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego

w 2017 roku

Warszawa, marzec 2018

A. Informacje ogólne

1. Bankowy Arbitraż Konsumencki (BAK) rozpoczął swoją działalność w dniu 1 marca 2002 roku.
2. Do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego należą obecnie wszystkie banki-członkowie ZBP oraz te banki spółdzielcze nie zrzeszone w Związku, które wyraziły wolę współpracy z BAK, a także jeden oddział instytucji kredytowej, która nie jest członkiem Związku.
3. Koszty funkcjonowania Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego pokrywane są w całości przez banki-członków Związku Banków Polskich oraz banki i oddziały instytucji kredytowych, które zadeklarowały poddanie się orzeczeniom wydawanym w Arbitrażu.
4. W roku 2017 w Ramach Arbitrażu do orzekania uprawnione były:
 - a) Pani Katarzyna Marczyńska, która pełniła funkcję Arbitra Bankowego już czwartą kadencję, tj. od początku jego działalności.
 - b) Pani Jolanta Potocka, która pełni funkcję Zastępcy Arbitra Bankowego od 1 stycznia 2015 roku.
5. W dniu 17 lutego 2017 roku Bankowy Arbitraż Konsumencki został wpisany jako pierwsza instytucja do prowadzonego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru podmiotów uprawnionych - wykazu instytucji zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich w Polsce. Rejestr ten został utworzony na podstawie art. 7 oraz art. 21 ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i stanowi realizację nowego europejskiego elementu systemu ochrony konsumentów.
6. W dniu 20 kwietnia 2017 roku XXX Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich podjęło decyzję o zmianie Regulaminu Arbitrażu, w tym między innymi o podniesieniu wysokości kwoty przedmiotu sporu, która rozpatrywana jest przez Arbitrów do 12.000,- zł, a w przypadku sporów związanych z kredytami hipotecznymi do 20.000 zł.

B. Podstawowe informacje statystyczne dotyczące wniosków

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1.046 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2017 roku wydano orzeczenia w 1.074 sprawach, z tego:

- na korzyść klienta – 341,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 31,
- na korzyść banku – 320,
- zakończonych zwrotem lub odmową rozpatrzenia wniosku – 369,

- zawieszonych – 13.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe –241,
- kredyty bankowe – 603,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe –107,
- inne –95.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2017 wyniosła 5.636,89 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku w ubiegłym roku to 37 dni, w tym: średni czas merytorycznego rozpoznania spraw – 53 dni, zaś średni czas wydania zarządzenia o zwrocie lub odmowie rozpatrzenia wniosku – 6 dni.

Z dostępnych Arbitrażowi informacji wynika, że wszystkie wydane orzeczenia zostały wykonane przez banki, które były stronami sporów.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Bankowy Arbitraż Konsumentki

W 2017 roku najwięcej spraw dotyczyło umów kredytowych. Trzy czwarte z tych skarg odnosiły się do kredytów hipotecznych. Najczęstszymi przyczynami sporów w tym zakresie były występujące w umowach klauzule niedozwolone oraz zasady ustanawiania zabezpieczeń, w szczególności ubezpieczeń. Wnioskodawcy podnosili niedopuszczalność konstrukcji ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, a także niejasne zapisy umowne dotyczące sposobu wyliczania składki i podmiotu ubezpieczającego. Skargi dotyczyły także zwrotu przez banki części należności ubocznych w przypadku przedterminowej spłaty kredytu oraz nieprawidłowego rozliczania kredytu w przypadku skorzystania przez konsumenta z promocyjnych warunków spłaty zadłużenia.

Z kolei konsumenci, którzy złożyli skargi dotyczące umów o kredyt konsumencki najczęściej zarzucali niezwrócenie przez bank proporcjonalnej części kosztów kredytu, głównie odsetek, prowizji i opłat ubezpieczeniowych, po przedterminowej spłacie zadłużenia.

Kilkadziesiąt spraw dotyczyło spadkobrania zobowiązań kredytowych po klientach banków, choć odnotować należy wzrost świadomości spadkobierców w zakresie zasad dziedziczenia i możliwości negocjowania z bankiem warunków spłaty długu z tytułu kredytu. Przedmiotem sporów są również wypłaty zdeponowanych na rachunkach kwot podlegających dziedziczeniu oraz zapisów na wypadek śmierci.

Liczba próśb o zobowiązanie banku do przeprowadzenia restrukturyzacji kredytu uległa zmniejszeniu i nadal większość z nich kończy się ugodą bądź uznaniem skargi przez bank.

Nieznacznemu zwiększeniu uległa grupa klientów zarzucająca bankom nieprawidłowe prowadzenie egzekucji z rachunków bankowych i niewłaściwe naliczanie kwoty wolnej od zajęcia. Wzrost ten mógł być spowodowany zmianą zasad postępowania

egzekucyjnego, która nastąpiła od dnia 8 września 2016 roku i trudnością z ustaleniem tytułu wpływu środków na rachunek podczas trwania zajęcia.

W 2017 roku wzrosła liczba wniosków związanych z transakcjami oszukańczymi dokonanymi na rachunkach za pośrednictwem Internetu oraz liczba kwestionowanych przez klientów transakcji bankomatowych.

Poza normalną procedurą rozstrzygania sporów, wiele osób nadal pragnie zasięgnąć porady u w konkretnych sprawach lub też przedstawić swój pogląd dotyczący działalności banków w formie rozmowy telefonicznej bądź pisemnego powiadomienia o zauważonych nieprawidłowościach.

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

Od 2016 roku jej pracach udział biorą obecnie przedstawiciele następujących instytucji:

1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
2. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
3. Biuro Rzecznika Finansowego
4. Narodowy Bank Polski
5. Komisja Nadzoru Finansowego
6. Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
7. Stowarzyszenie Rzeczników Konsumenckich,
8. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
9. Federacja Konsumentów
10. PKO Bank Polski SA
11. Bank Pekao SA
12. Bank Zachodni WBK SA
13. ING Bank Śląski SA
14. Getin Noble Bank SA
15. mBank SA
16. Sekcja banków spółdzielczych ZBP
17. Sekcja banków średnich ZBP
18. Komisja Etyki Bankowej

- 19. Komitet ds. Kredytu Konsumenckiego ZBP
- 20. Komitet ds. Jakości Usług Finansowych ZBP

Funkcję Sekretarza Rady Arbitra pełni Pan Norbert Jeziolowicz (Dyrektor Zespołu Bankowości Detalicznej i Rynków Finansowych w ZBP).

W roku ubiegłym Rada Arbitra Bankowego odbyła dwa posiedzenia – w czerwcu i grudniu. Zgodnie z przyjętymi założeniami członkowie Rady poświęcają każde z posiedzeń przedyskutowaniu doświadczeń reprezentowanych instytucji z jednego obszaru. W trakcie posiedzenia Rady, które odbyło się w czerwcu głównym tematem były ostatnie zmiany w przepisach dotyczące praw konsumentów, jak również wymogi ustawy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami (tzw. Euro-FATCA), oraz wynikające z nich nowe wyzwania dla ADR rynku finansowego. W grudniu Rada omawiał z kolei pierwsze wnioski po wejściu w życie ustawy o kredycie hipotecznym.

E. 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 Konsumencki jest członkiem FIN-NET od początku 2006 roku.

W 2017 roku odbyły się dwa spotkania plenarne sieci FIN-NET w dniach 11 maja oraz 17 października. W trakcie tych spotkań dyskutowano w pierwszym rzędzie takie kwestie, jak implementacja dyrektywy ADR oraz stosowanie rozporządzenia ODR na poziomie poszczególnych Państw Członkowskich, w tym zwłaszcza w kontekście funkcjonowania podmiotów ADR - członków FIN NET, koncepcja oraz rozwój funkcjonalności platformy online (na poziomie UE) mającej służyć składaniu oraz kierowaniu wniosków do podmiotów ADR - członków FIN NET oraz inicjatywy mającej na celu popularyzację i zwiększenie ogólnej świadomości społecznej działalności FIN-NET i jego członków w kontekście (zarówno na poziomie UE, jak i krajowym) w zakresie konsumenckich ADR w sektorze usług finansowych;

Warszawa, marzec 2018