



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

INFORMACJA

o działalności

Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego

w 2016 roku

Warszawa, marzec 2017

A. Informacje ogólne

Bankowy Arbitraż Konsumencki (BAK) rozpoczął swoją działalność w dniu 1 marca 2002 roku.

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 Bankowości Detalicznej i Rynków Finansowych.

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

Pani Katarzyna Marczyńska pełni funkcję Arbitra Bankowego już czwartą kadencję.

Pani Jolanta Potocka powołana uchwałą Rady Związku w dniu 24 listopada 2014 roku na stanowisko Zastępcy Arbitra Bankowego podjęła się wykonywania tej funkcji z dniem 1 stycznia 2015 roku.

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.

B. Podstawowe informacje statystyczne dotyczące wniosków

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 roku wpłynęły do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1.353 wnioski.

Do dnia 31 grudnia 2016 roku wydano orzeczenia w 1.383 sprawach, z tego:

- na korzyść klienta – 426,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 19,
- na korzyść banku – 427,
- zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku – 502,
- zawieszonych – 9.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 279,
- kredyty bankowe – 778,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 188,
- inne – 108.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2016 wyniosła 5.304,22 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku w ubiegłym roku to 51dni.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Bankowy Arbitraż Konsumencki

W 2016 roku najwięcej spraw dotyczyło umów kredytowych. Trzy czwarte z tych skarg obejmowały kredyty hipoteczne. 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 nieprawidłowe działanie banku po złożeniu przez kredytobiorcę oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu.

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 zobowiązania. Przedmiotem sporów są również wypłaty kwot będących przedmiotem zapisu na wypadek śmierci - kwestionowany jest brak zapisu, jego wysokość i krąg osób uprawnionych.

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

Nieznacznemu zwiększeniu uległa natomiast 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.

W 2016 roku 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.

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.

W 2016 roku rozpoczęła się IV kadencja Rady. W wyniku wprowadzonych wtedy zmian w 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 zagrożenia dla konsumentów wynikające ze zmian w ustawodawstwie dotyczącym rachunków bankowych. W grudniu Rada omawiała z kolei nową ustawę o

pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wynikające z niej nowe wyzwania dla ADR rynku finansowego.

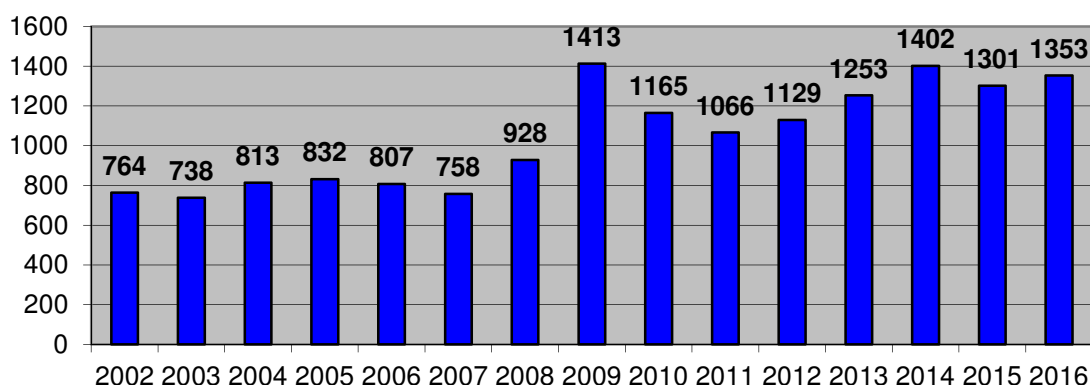
E. Współpraca międzynarodowa Arbitrażu w ramach sieci FIN-NET

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 2016 roku odbyły się tradycyjnie dwa spotkania plenarne sieci FIN-NET: w dniach 22 kwietnia w Brukseli oraz 30 września w Berlinie. W trakcie obu spotkań omawiano rolę instytucji będących członkami FIN-NETu w kontekście implementacji w państwach członkowskich dyrektywy ADR oraz rozporządzenia ODR oraz konsekwencje tej nowej unijnej regulacji w zakresie pozasądowego rozpatrywania sporów na kształt i formę funkcjonowania sieci FIN-NET. Ponadto prezentowano także doświadczenia poszczególnych instytucji dotyczące sposobów budowania zaufania społecznego do pozasądowego rozstrzygania sporów dyskutowano także kwestie związane, skarg składanych przez spadkobierców osób korzystających z usług bankowych oraz doświadczeń związanych z procesowaniem danych otrzymywanych w składanych przez konsumentów reklamacjach.

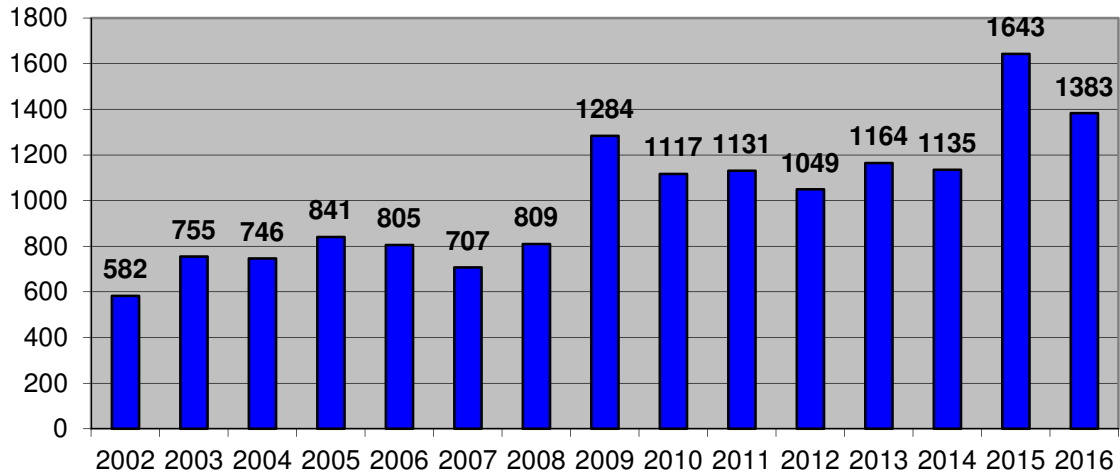
G. Statystyka¹

LICZBA WNIOSEK WPLÝWAJĄCYCH DO BAK W LATACH 2002 - 2016

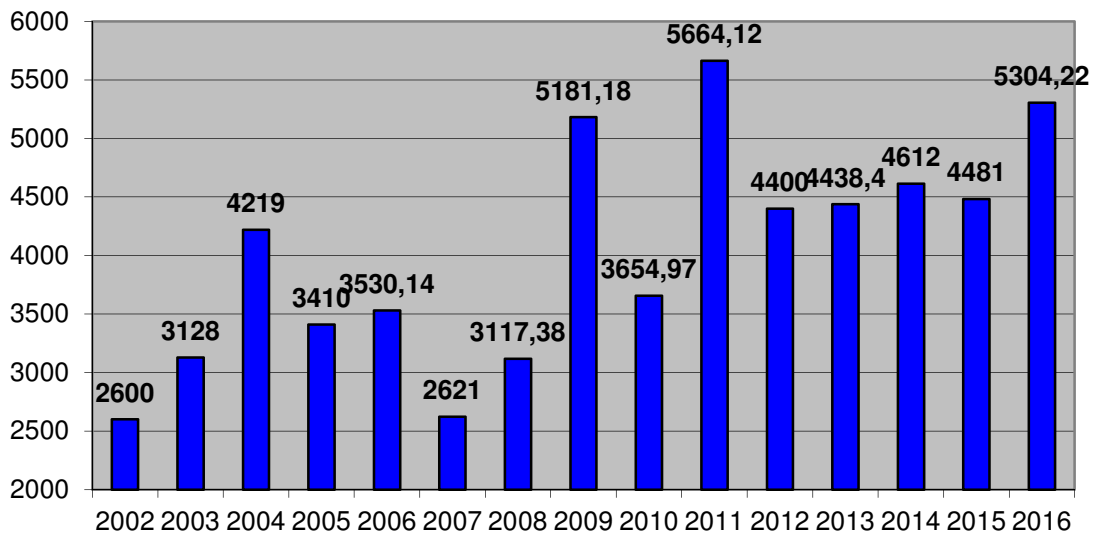


¹ Zestawienia graficzne przygotowane na podstawie danych Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego.

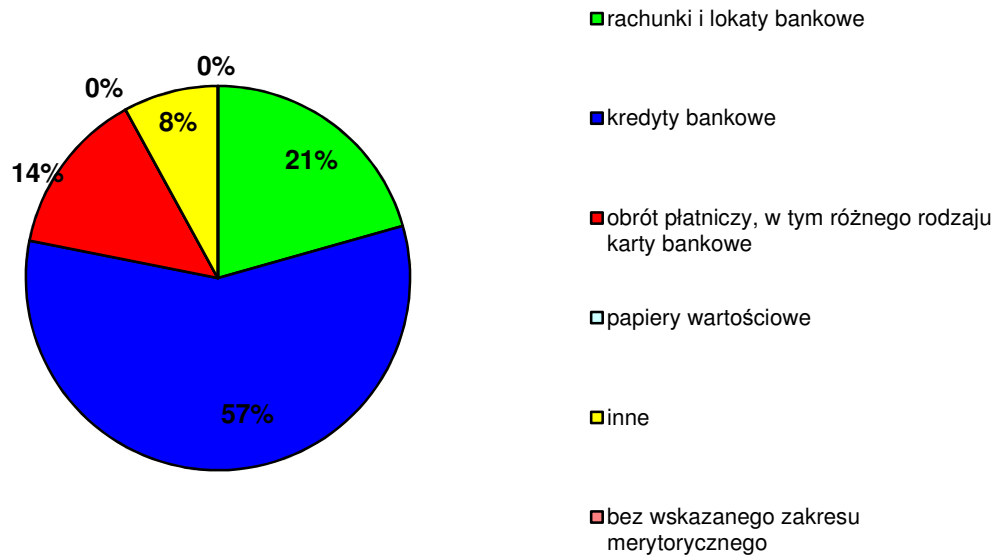
LICZBA ORZECZEŃ WYDANYCH W LATACH 2002 - 2016



ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU W LATACH 2002 - 2016 (PLN)



ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W ROKU 2016



ZAKRES ORZECZEŃ WYDANYCH W 2016 WG. SKUTKU ROZPATRZENIA

