



**BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI**  
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

---

**INFORMACJA**

**o działalności**

**Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego**

**w 2013 roku**

Warszawa, luty 2013

## **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 Katarzynę Marczyńską na stanowisko Arbitra Bankowego na okres kolejnej, trzeciej 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 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 2013 roku wpłynęły do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1253 wnioski.

Do dnia 31 grudnia 2013 roku wydano orzeczenia w 1164 sprawach, z tego:

- na korzyść klienta – 182,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 53,
- na korzyść banku –366,
- zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku –563.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe –363,
- kredyty bankowe – 636,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe –189,
- papiery wartościowe -0,
- inne – 65.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2013 wyniosła 4438,40 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku przez Arbitra w ubiegłym roku to 56 dni.

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

W 2013 roku nadal zmieniał się zakres merytoryczny spraw skierowanych do Arbitra, gdyż do połowy spadła liczba skarg dotyczących kredytów. Trzy czwarte z tych skarg obejmowała 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, w szczególności ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, a także niejasne zapisy umowne dotyczące sposobu wyliczania składki i podmiotu ubezpieczającego.

Nieznacznie wzrosła liczba konsumentów, którzy złożyli skargi dotyczące umów o kredyt konsumencki, zaś większość tych wniosków dotyczyła nieprawidłowego postępowania banku po złożeniu przez kredytobiorcę oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Na stałym poziomie utrzymuje się liczba wniosków wnoszonych przez spadkobierców kredytobiorców, w których żądają zwolnienia ich z obowiązku spłaty długu i podnoszą zarzut udzielenia kredytu mimo braku zdolności kredytowej oraz zarzut nieskorzystania przez bank z ubezpieczenia spłaty kredytu. Część skarg dotyczyła niezasadnej odmowy wypłaty przez ubezpieczyciela świadczenia z tytułu śmierci ubezpieczonego, skutkującej obowiązkiem spłaty należności przez spadkobierców. Liczba próśb o zobowiązanie banku do przeprowadzenia restrukturyzacji kredytu nie uległa zwiększeniu i nadal większość z nich kończy się ugodą.

W 2013 roku odnotowano skargi konsumentów dotyczące naruszania przez banki obowiązków informacyjnych w zakresie grupowych ubezpieczeń na życie powiązanych z umowami kredytu oraz niesprawdzania warunków objęcia kredytobiorcy ubezpieczeniem na wypadek utraty pracy.

W 2013 roku wzrosła liczba spraw dotyczących lokat i rachunków, a większość skarg z tego zakresu dotyczyła produktów powiązanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Najczęstsze zarzuty to: brak należytej informacji o stronach umowy i produkcie, a wręcz prezentowanie go jako typowej lokaty bankowej, brak informacji o ryzyku i skutkach przedterminowej rezygnacji z produktu, niedostarczanie OWU albo ich przesyłanie po upływie terminu na odstąpienie od umowy, sprzedaż telefoniczna uniemożliwiająca zapoznanie się z warunkami przyszłej umowy, brak pomocy banku przy odzyskiwaniu wpłaconych kwot, brak współpracy na linii bank – ubezpieczyciel.

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 pragnie zasięgnąć porady u Arbitra w konkretnych sprawach 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.

Rada Arbitra III kadencji została powołana przez Radę Związku w styczniu 2011 roku. Po uzupełnieniach składu Rady, w jej pracach biorą udział obecnie następujące osoby reprezentujące następujące instytucje:

1. Jerzy Bańka – Wiceprezes Związku Banków Polskich
2. Izabela Dąbrowska – Federacja Konsumentów
3. Jolanta Florek – Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
4. Bożena Idzikowska – PKO Bank Polski SA
5. Alfred Janc – Narodowy Bank Polski
6. Małgorzata Kołodziejczyk – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
7. Aleksander Kompf – BZ WBK SA
8. Elżbieta Krakowiak – Bank Pekao SA
9. Tomasz Lipowski – Bank BPH SA Grupa GE Capital
10. Szymon Midera – Bank Pocztowy SA
11. Edyta Palkowska – Sygma Banque SA Oddział w Polsce
12. Krzysztof Pietraszkiewicz – Prezes Związku Banków Polskich
13. Sławomir Stawczyk – ING Bank Śląski SA
14. Grażyna Rokicka – Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
15. Małgorzata Rothert – Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
16. Elżbieta Sługocka-Krupa – Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów
17. Jacek Sobieraj – mBank SA
18. Iwona Torzewska – Komisja Nadzoru Finansowego
19. Grażyna Wodzińska – Bank Spółdzielczy w Raszynie

Funkcję Sekretarza Rady Arbitra pełni 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. Głównymi tematami dyskusji w roku 2013 były kwestie związane ze skargami konsumentów dotyczącymi rachunków/depozytów bankowych, bezpieczeństwem kart zbliżeniowych, funkcjonowaniem klauzul abuzywnych w praktyce rynku detalicznych usług bankowych oraz planami dotyczącymi wdrażania w naszym kraju dyrektywy UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich.

## **E. Inna działalność Arbitra Bankowego**

Niezależnie od funkcji pełnionej w Związku Banków Polskich, Arbiter w 2013 roku kontynuował także działalność dydaktyczną oraz pracę w gremiach, których nadrzędnym celem jest popularyzacja dobrych praktyk oraz idei pozasądowego rozwiązywania sporów.

W 2013 roku kontynuowana była działalność dydaktyczna dla pracowników wymiaru sprawiedliwości, rzeczników konsumentów oraz banków.

Arbiter jest także stale w ścisłej współpracy z Europejskim Centrum Konsumenckim i Radą Krajową Rzeczników Konsumentów, oraz ze środowiskiem akademickim, w tym Szkołą Główną Handlową w Warszawie, Wydziałem Prawa Uniwersytetu Wrocławskiego i Wydziałem Ekonomicznym Uniwersytetu Łódzkiego, w ramach której prowadzi wykłady dla studentów, poświęcone ochronie konsumentów usług bankowych.

Arbiter kontynuuje uczestnictwo w pracach kapituły Programu Gospodarczo – Konsumenckiego SOLIDNA FIRMA/BIAŁA LISTA, którego celem jest propagowanie zasad etyki biznesu oraz programu „Teraz Polska” wyróżniającego najlepsze produkty i usługi.

## **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 Konsumencki jest członkiem FIN-NET od początku 2006 roku.

W 2013 roku odbyły się tradycyjnie dwa spotkania plenarne sieci FIN-NET. Pierwsze z nich odbyło się w dniu 14 marca w Brukseli i poświęcone było podsumowaniu działań legislacyjnych Komisji Europejskiej w zakresie ochrony konsumenta usług finansowych, jak dyrektywa o kredytach hipotecznych, dyrektywach MIFID, IMD II, UCITS V oraz rozporządzenia PRIPS. Poruszono także kwestie związane z projektem dyrektywy w sprawie rachunków płatniczych, a także sposobów rozpatrywania transgranicznych skarg konsumentów

Kolejne spotkanie odbyło się w dniu 7 listopada 2013 r. w Londynie w siedzibie EBA (European Banking Authority – Europejski Urząd Nadzoru Bankowego) odbyło się spotkanie plenarne, mające w programie omówienie zagadnień związanych z ochroną konsumenta i jej metodami. W czasie spotkania uczestnicy mieli możliwość zapoznania się z informacjami na temat działań FIN – NET na rzecz ochrony konsumentów i innowacyjności finansowej i dochodzenia roszczeń, zagadnień dotyczących ADR/ODR i tworzenia platformy internetowej, mechanizmów

funkcjonowania marketingu kompleksowych produktów w stosunku do niedoświadczonych konsumentów,

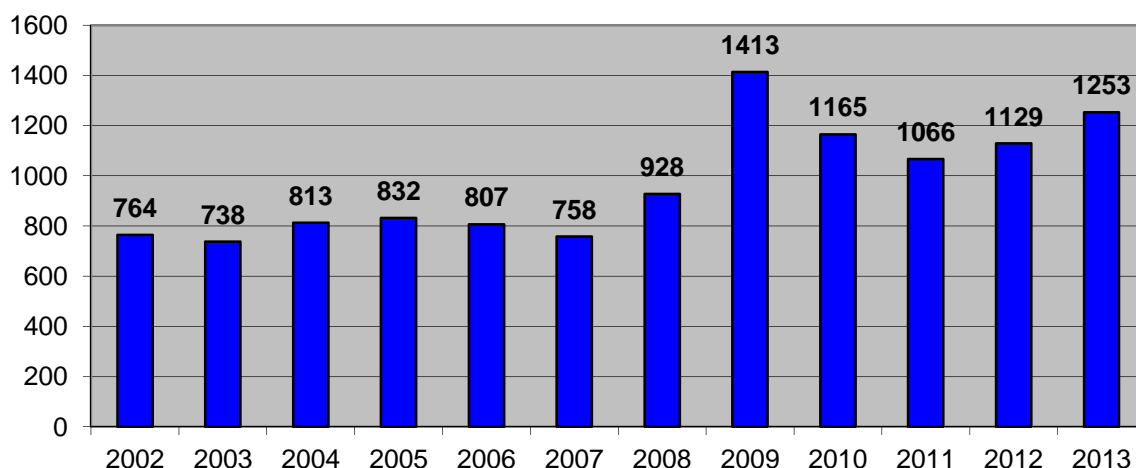
### **G. Dokumenty Komisji Europejskiej dotyczące alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich**

W dniu 21 maja 2013 roku przyjęta została Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich. Na mocy tej dyrektywy państwa członkowskie będą zobowiązane do zapewnienia możliwości skierowania wszelkich sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami do podmiotu prowadzącego pozasądowe postępowanie rozjemcze. Założeniem jest, aby taka możliwość istniała we wszystkich branżach, które zajmują się sprzedażą towarów lub świadczeniem usług konsumentom. Aby wypełnić to zobowiązanie, państwa członkowskie mogą wykorzystać istniejące ADR (w razie potrzeby dostosować ich zasady działania do nowych regulacji), utworzyć nowe ADR dla poszczególnych branż lub też uzupełniające ADR obejmujące różne branże. Zapisy dyrektywy mają zostać wdrożone w poszczególnych krajach do dnia 9 lipca 2015 roku.

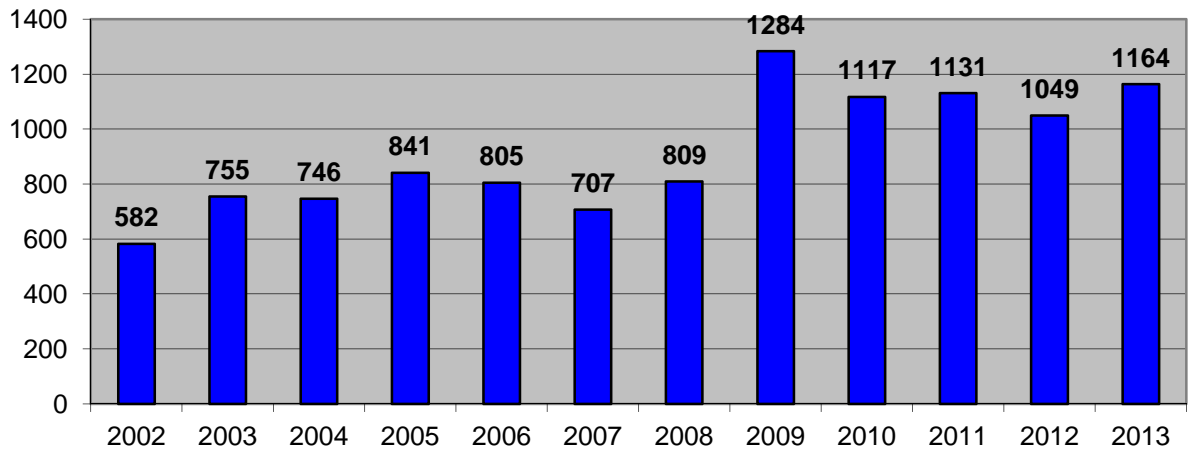
Arbiter Bankowy bierze także czynny udział w pracach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów mających na celu implementację w naszym kraju ww. dyrektywy.

### **H. Statystyka**

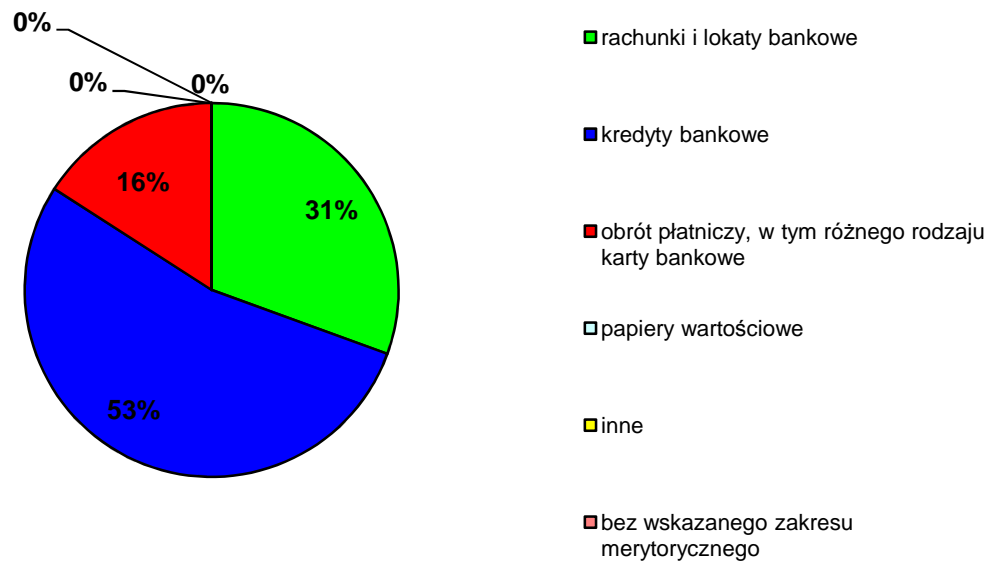
#### **LICZBA WNIOSEKÓW WPŁYWAJĄCYCH W LATACH 2002 - 2013**



## LICZBA ORZECZEŃ WYDANYCH W LATACH 2002 - 2013



## ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W ROKU 2013



### ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU W LATACH 2002-2013 (PLN)

