



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI

SPRAWOZDANIE
z działalności
Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego
w okresie I kadencji (2002-2006)

Warszawa, styczeń 2006

A. Informacje ogólne

Bankowy Arbitraż Konsumencki (BAK) rozpoczął swoją działalność w dniu 1 marca 2002 roku. Funkcję Arbitra Bankowego pełni Pani Katarzyna Marczyńska.

Podczas przygotowywania podstawowych dokumentów regulujących jego funkcjonowanie opierano się przede wszystkim na polskich doświadczeniach z tego zakresu oraz na „Zaleceniu Komisji Europejskiej z dnia 30 marca 1998 roku nr 98/257/EC w sprawie podstawowych zasad dotyczących instytucji odpowiedzialnych za prowadzenie pozasądowych postępowań rozjemczych z udziałem konsumentów”.

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

W dniu 5 stycznia 2006 roku Zarząd powołał Panią Katarzynę Marczyńską na funkcję Arbitra Bankowego na okres II kadencji (2006-2010).

B. Wnioski kierowane do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego

W latach 2002 - 2005 ugruntowana została pozycja instytucji Arbitra Bankowego jako pozasądowego organu rozjemczego, powołanego przez banki do szybszego i tańszego rozstrzygania sporów między konsumentami i bankami – członkami Związku Banków Polskich. Charakter tej instytucji potwierdzany jest w orzecznictwie sądów powszechnych, do których konsumenci, niezadowoleni z orzeczeń Arbitra, mogą składać pozwy; dotychczas miało to miejsce w 5 przypadkach, z czego w dwóch sprawach sąd powszechny podzielił stanowisko konsumenta, zaś w trzech – wydał wyrok zgodny z orzeczeniem Arbitra. Odnotować również należy, że w kilkunastu przypadkach wniesienia przez konsumentów pozwów do sądów, bez uprzedniego skorzystania z trybu arbitrażowego, pełnomocnicy banków powołali się na orzeczenia Arbitra wydane w podobnych sprawach i sądy wydały tożsame wyroki.

Z roku na rok rośnie również udział w postępowaniu arbitrażowym profesjonalnych pełnomocników konsumentów, głównie rzeczników konsumentów i radców prawnych, co znacznie przyspiesza postępowanie i pozwala skoncentrować rozważania na istocie sprawy. Znamienny jest również okresowy wzrost liczby sporów danego rodzaju (dotyczących np. ochrony danych osobowych, dopuszczalności cesji wierzytelności, kredytu konsumenckiego), zależny wyłącznie od treści publikacji prasowych, szczególnie informacji o wydanych orzeczeniach Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, decyzjach GIODO i sądów administracyjnych i o wynikach kontroli Prezesa UOKiK.

Nadal utrzymuje się tendencja konsumentów w postrzeganiu roli Związku Banków Polskich jako instytucji nadzorczej dla banków oraz rozszerzające pojmowanie zadań Arbitra Bankowego. Systematycznie zwiększa się liczba kierowanych do Arbitra pism dotyczących skarg na działalność banków lub instytucji powszechnie kojarzonych, niekiedy mylnie, z bankami – SKOK-ów, pośredników kredytowych, firm windykacyjnych. Poza normalną procedurą rozstrzygania sporów wiele osób pragnie telefonicznie zasięgnąć rady u Arbitra w konkretnych sprawach, zwłaszcza przed zawarciem umowy z bankiem lub też przedstawić swój pogląd dotyczący działalności banków, problemów związanych np. z likwidacją placówki czy zmianą jej

pracowników itp. Ilość takich kontaktów znacząco przewyższa liczbę składanych formalnych wniosków, przy czym docierają do BAK również konsumenci pragnący wyrazić zadowolenie z działalności banku lub danej usługi. Wiele osób dzwoni również „prewencyjnie”, przed zawarciem umowy, w celu skonsultowania z Arbitrem prawidłowości zapisów umownych.

Mimo 4-letniego istnienia instytucji, wciąż składane są wnioski pochodzące od przedsiębiorców, wspólnot mieszkaniowych, szkolnych kas zapomogowo – pożyczkowych, pracowników banków oraz skargi nieopłacone. W grupie spraw nie podlegających jurysdykcji Arbitra zdecydowanie wzrasta liczba spraw uprzednio rozstrzygniętych już przez sądy powszechne, w których toczy się postępowanie egzekucyjne, i konsumenci podnoszą zarzut pozbawienia ich w postępowaniu sądowym prawa do obrony lub starają się podważyć merytoryczną zasadność orzeczenia. Odnotować jednak należy, iż po wprowadzeniu, w porozumieniu ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz z Federacją Konsumentów, comiesięcznych telefonicznych dyżurów Arbitra w siedzibach obu organizacji, podczas których odpowiada on na pytania Rzeczników Konsumentów i samych konsumentów, dotyczące trybu postępowania arbitrażowego, zdecydowanie spadła liczba omawianych wniosków, a konsumenci są odsyłani po pomoc do właściwych instytucji.

Z uwagi na stały wzrost akcji kredytowej banków – członków ZBP, najczęściej występującym rodzajem sporów, których odsetek wzrasta co rok - od 30% w 2002 roku do 62% w 2005 roku, są sprawy związane z udzielonymi kredytami, przy czym stronami postępowań są zarówno kredytobiorcy i ich spadkobiercy, jak i poręczyciele. I tak, konsumenci np. podnoszą zarzut ustalenia wysokości opłaty przygotowawczej na poziomie uniemożliwiającym odstąpienie od umowy, niestaranny dobór firm pośredniczących w zawarciu umowy kredytu i sprzedawców/usługodawców współpracujących z bankami (wobec ich części toczą się postępowania przygotowawcze), a także brak porozumień między wymienionymi podmiotami, dotyczących sposobu rozliczenia kredytu w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy, co skutkuje niemożnością wykonania tego prawa przez kredytobiorców w przypadku łącznego zawarcia umowy sprzedaży i kredytu.

Konsumenci skarżą także wysokość odsetek umownych oraz odsetek od zadłużenia przeterminowanego, przy czym znaczna część konsumentów wnosi przede wszystkim o umożliwienie spłaty zadłużenia na korzystniejszych warunkach, umorzenie części zobowiązania i tego typu spory często kończą się ugodą. Klienci podnoszą również zarzuty dotyczące wysokości opłat pobieranych z tytułu opóźnienia w spłacie zadłużenia na karcie kredytowej bądź przekroczenia przydzielonego limitu oraz zasadność obciążania ich kosztami korespondencji. Wciąż niedostateczna jest wiedza klientów o zasadach rozliczania zadłużenia w karcie kredytowej, a regulaminy wydawania i użytkowania kart należą do najbardziej skomplikowanych.

Odnotować należy także pojawienie się wniosków, w których skarżący stawiają zarzut, że nie otrzymali kredytu wyłącznie z powodu osiągnięcia wieku emerytalnego mimo posiadania stałego źródła dochodu. Wnioskom tym można przeciwstawić te, w których spadkobiercy, a także sami kredytobiorcy, żądają przyznania

odszkodowania za udzielenie im kredytu mimo osiągnięcia wieku emerytalnego (ponad 70 lat).

Zdecydowanie natomiast zmalała liczba wniosków dotyczących szeroko pojętej windykacji kredytów, a konsumenci coraz rzadziej podnoszą zarzuty dotyczące sposobu postępowania działających na rzecz banków firm windykacyjnych np. nasuwającej wątpliwości szaty graficznej wezwań do zapłaty oraz dopuszczalność cesji wierzytelności.

W latach 2002 – 2005 około 5% spraw związanych z udzielonymi przez bank kredytami dotyczyło kredytów mieszkaniowych. Wnioskodawcy zgłaszali żądania wypłaty odszkodowania za nieudzielenie kredytu mimo posiadania zdolności kredytowej (według oceny konsumenta), bądź za obciążenie ich kosztami niecelowych ekspertyz np. wyceny nieruchomości i opłatami za rozpoznanie wniosku mimo braku pozytywnej decyzji. Konsumenci wnosili także o zasądzenie odszkodowania za nieterminową wypłatę przez bank transz kredytu oraz uznania za bezskuteczne wprowadzonych przez bank dodatkowych opłat i prowizji w czasie trwania umowy. Część wniosków zawierała żądanie zwrotu pobranych przez bank opłat za przedterminową spłatę kredytu w sytuacji, gdy reklama produktu i sama umowa przewidywały brak takich opłat, a także pokrycia przez bank kosztów wpisu zabezpieczenia do rejestru sądowego, gdy dokumenty pierwotnie wystawione przez bank były niewystarczające lub zawierały błędy (np. co do rodzaju hipoteki) i na ich podstawie sąd odmawiał wpisu np. hipoteki, obciążając kosztami kredytobiorcę. Konsumenci wnoszą także o zobowiązanie banku do anulowania oświadczenia o wypowiedzeniu umowy kredytu i postawieniu go w stan natychmiastowej wykonalności wówczas, gdy w ocenie konsumenta nie zaistniały przesłanki jego wypowiedzenia.

Z roku na rok maleje liczba wniosków dotyczących nienależytego prowadzenia rachunków i lokat i te spory najczęściej kończą się ugodą bądź uznaniem roszczenia przez bank. Wygrane klientów wynikają najczęściej z pomyłek występujących przy dokonywaniu czynności przez pracowników banku np. z niezrealizowania stałego zlecenia i nieterminowego dokonania czynności. Znaczna część sporów związanych z rachunkami dotyczy sposobu prowadzenia egzekucji z rachunku oraz sposobu naliczania odsetek od lokat. W ostatnim okresie pojawiły się wnioski osób starszych, dotyczące zbyt agresywnej oferty lokowania środków w funduszach inwestycyjnych, na dłuższe okresy.

Na stałym poziomie, mimo wejścia w życie ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych i ujednolicenia zasad odpowiedzialności, utrzymuje się liczba wniosków związanych z transakcjami oszukańczymi dokonywanymi za pomocą kart płatniczych oraz sporów dotyczących niezrealizowanych wypłat z bankomatów. Z uwagi na konieczność wyjaśnienia okoliczności faktycznych niektórych z tych spraw, które są niezbędne do określenia zakresu odpowiedzialności stron umowy, a także na ograniczenia dowodowe postępowania arbitrażowego i krótki termin przedawnienia roszczeń, część wniosków jest zwracana, a w uzasadnieniu konsument informowany jest o dalszym trybie postępowania. Odnotować jednak należy, że nadal większość konsumentów nienależycie wypełnia wynikające z ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych obowiązki związane z posiadaniem karty, w szczególności

obowiązek należytej ochrony karty i kodu PIN oraz konieczność niezwłocznego reklamowania wątpliwych transakcji.

Odrębną grupę wniosków, rosnącą z roku na rok, stanowią te, w których skarżący zarzucają bankom naruszenia Zasad Dobrej Praktyki Bankowej, w szczególności obowiązku rzetelnego informowania, równego traktowania klientów „starych” i „nowych”, przestrzegania zasad uczciwej reklamy i wywodzą z tych naruszeń roszczenia finansowe. Część zarzutów, po uznaniu ich zasadności, staje się podstawą do zawarcia ugody, a w sytuacji, gdy nie doszło do powstania szkody, roszczenia majątkowe są oddalane przy jednoczesnym wskazaniu bankowi nieprawidłowości w działaniu. Również w przypadku stwierdzenia przez Arbitra naruszenia Zasad, które co prawda nie miały wpływu na rozpoznanie istoty sporu i nie zostały objęte zarzutami skarżącego (np. nieterminowe udzielanie odpowiedzi na reklamację, nieprawidłowy sposób rozmowy z klientem), Arbiter wskazuje w uzasadnieniu orzeczenia te nieprawidłowości. Z satysfakcją odnotować należy, że banki systematycznie upraszczają zapisy ogólnych warunków umów i regulaminów, usprawniają tryb reklamacyjny oraz szkolą pracowników w zakresie udzielania rzeczowej informacji.

Systematycznie wzrasta tendencja do kończenia sporów ugodami - w 2002 roku konsumenci w satysfakcjonujący dla nich sposób zakończyli 30% sporów, w 2003 roku już 40%, zaś w 2004 roku – 47% i 40% w 2005 roku. Zdarza się, że konsumenci proszą o zakończenie sporu w formie ugody, zamiast wydania orzeczenia zasądzającego roszczenie na ich rzecz, a to z uwagi na chęć dalszej współpracy z bankiem.

C. Rada Arbitra Bankowego

Rada Arbitra Bankowego została powołana przez Zarząd Związku Banków Polskich wraz z utworzeniem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w 2002 roku. Zgodnie z zasadami funkcjonowania Rady (przyjętymi przez Zarząd ZBP we wrześniu 2002 roku) do jej celów 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 skład Rady wchodzi przedstawiciele organizacji konsumenckich, instytucji państwowych i nadzorczych oraz środowiska bankowego. Kadencja obecnego składu Rady upływa w listopadzie 2006 roku.

Od 2002 roku odbyło się łącznie 7 posiedzeń Rady. Zgodnie z przyjętymi założeniami, każde ze spotkań poświęcone jest określonej tematyce, jak np. koncepcja ochrony konsumenta w umowach rachunku bankowego, funkcjonowanie rynku kredytów konsumenckich w Polsce czy też karty płatnicze.

Rada Arbitra Bankowego jest gremium, w skład którego wchodzi 11 przedstawicieli instytucji rządowych i nadzorczych, organizacji konsumenckich oraz największych banków komercyjnych.

W 2005 roku pracach Rady brały udział następujące osoby:

L. p.	Imię i nazwisko	Stanowisko	Instytucja zgłaszająca
1.	Sybilla Graczyk	Doradca Prawny	Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
2.	Bożena Idzikowska	Radca Prawny	PKO Bank Polski S.A.
3.	Marek Janczyk	Miejski Rzecznik Konsumentów w Poznaniu, Przewodniczący Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów	Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
4.	Elżbieta Krakowiak	Dyrektor Departamentu Prawnego	Bank Pekao S.A.
5.	Sławomir Niemierka	Dyrektor Biura Inspekcji GINB	Narodowy Bank Polski
6.	Krzysztof Pietraszkiewicz	Prezes Związku	Związek Banków Polskich
7.	Mirosława Piłka	Naczelnik Wydziału Usług Finansowych i Mediów	Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
8.	Krystyna Sobolewska	Konsultant w Departamencie Zarządzania Sprzedażą	Bank BPH S.A.
9.	Sławomir Stawczyk	Dyrektor Departamentu Prawnego	ING Bank Śląski S.A.
10.	Andrzej Świątek	Prezes Zarządu BS w Otwocku	Sekcja Banków Spółdzielczych ZBP
11.	Ryszard Zelwiański	Dyrektor Zespołu Prawa Gospodarczego, Danin Publicznych i Ochrony Praw Konsumenta	Rzecznik Praw Obywatelskich

Posiedzenia Rady prowadzone są przez Arbitra Bankowego, a funkcję jej Sekretarza pełni Pan Norbert Jeziolowicz, (Dyrektor w ZBP).

D. Inna działalność Arbitra Bankowego

Niezależnie od funkcji pełnionych w ZBP Pani Katarzyna Marczyńska w latach 2002-2005 roku prowadziła działalność w gremiach, które mają na celu popularyzację dobrych praktyk. Jest ona np. członkiem kapituły Programu Gospodarczo – Konsumentckiego SOLIDNA FIRMA/BIAŁA LISTA, którego celem jest propagowanie zasad etyki, takich jak: rzetelność, uczciwość i terminowość, w kontaktach między partnerami gospodarczymi, promowanie najlepszych firm jako partnerów dla konsumentów, innych podmiotów gospodarczych oraz dla instytucji państwowych oraz firm przestrzegających praw konsumenta i zasad wolnej konkurencji.

Ponadto została ona również powołana w skład Rady Ochrony Konkurencji i Konsumentów przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, której celem jest zwiększenie efektywności działania czterech podstawowych praw konsumenckich: do bezpieczeństwa i ochrony zdrowia, do ochrony interesów ekonomicznych konsumentów, do informacji i edukacji, do zrzeszania się i reprezentacji, a także wypracowanie kodeksów dobrych praktyk rynkowych.

Pani K. Marczyńska popularyzuje także Arbitraż oraz ideę pozasądowego rozwiązywania sporów poprzez aktywną pracę edukacyjną. Bierze ona często udział w szkoleniach i seminariach na tematy związane nie tylko z zasadami działania Arbitrażu, ale także z przyczynami sporów pomiędzy bankami a konsumentami. Podczas kadencji przybliżyła Rzecznikom Konsumentów z całego kraju przepisy Prawa bankowego i Kodeksu cywilnego dotyczące rachunku bankowego i zasad egzekucji, prawne regulacje dotyczące ochrony konsumentów, ustawę o kredycie konsumenckim i ustawę o elektronicznych instrumentach płatniczych.

W 2005 roku Pani k. Marczyńska wzięła także udział w posiedzeniu Rady Konsultacyjnej ds. Dobrych Praktyk Konsumenckich przy Wojewodzie Lubuskim, podczas której przedstawiła dobre praktyki w bankach.

W ramach współpracy z Warszawskim Instytutem Bankowości prowadzone były spotkania z pracownikami banków, dotyczące przyczyn sporów z klientami i sposobów ich ograniczania oraz wykłady z etyki biznesu dla słuchaczy EFCB, ze szczególnym uwzględnieniem Zasad Dobrej Praktyki Bankowej.

W 2005 roku Arbiter nawiązał także współpracę ze Szkołą Główną Handlową w ramach której prowadzi prelekcje dla studentów finansów i bankowości dotyczące etyki bankowej oraz kontynuuje współpracę z Kołem Naukowym działającym w Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, gdzie uczestniczył w spotkaniu z przedstawicielami banków i organizacji konsumenckich, poświęconym dobrym praktykom bankowym oraz głównym przyczynom sporów. W latach 2003 - 2004 dwoje studentów wydziałów ekonomicznych odbyło w Bankowym Arbitrażu Konsumentckim praktykę studencką, która pozwoliła im na zebranie materiałów do prac magisterskich dotyczących wpływu działalności tej instytucji na funkcjonowanie

banków. Dotychczas powstało pięć prac magisterskich oraz kilka prac licencjackich dotyczących Arbitrażu.

Utrwalona została także współpraca ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich i Federacją Konsumentów, w ramach której raz w miesiącu odbywa się w siedzibie obu organizacji dyżur telefoniczny Arbitra Bankowego, podczas którego odpowiada on na pytania Rzeczników Konsumentów i informuje konsumentów o trybie dochodzenia roszczeń związanych z działalnością banków. Na łamach „Biuletynu SKP” w sposób stały prezentowane są informacje na temat BAK i publikowane są najważniejsze orzeczenia etc.

W sierpniu 2005 roku przekazany został bankom – członkom ZBP wybór przykładowych orzeczeń Arbitra Bankowego wraz z uzasadnieniami, które zostały wydane w latach 2002 -2005. Materiał ten może wykorzystywany w trakcie kreowania nowych produktów detalicznych, rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez klientów czy też tworzenia wewnątrzbankowych regulaminów i procedur. Wybór poszczególnych orzeczeń i spraw dokonany został przede wszystkim w oparciu o ewentualną przydatność dla osób pracujących w pionach detalicznych banków.

E. Nagroda „Alicja 2002”

Miesięcznik „Twój Styl” przyznał nagrodę specjalną „Alicja 2002” Arbitrowi Bankowemu za arbitraż konsumencki oraz osiągnięcia wywierające korzystny wpływ na życie społeczeństwa.

W uzasadnieniu werdyktu niezależnego jury podano, iż „arbitraż konsumencki jest wybitnym osiągnięciem Związku Banków Polskich, który zainicjował to przedsięwzięcie, oraz samych banków, które poddały się jurysdykcji Arbitra Bankowego. Działalność sprawującą tę funkcję sędzi Katarzyny Marczyńskiej kreuje pożądaną przestrzeń zaufania między bankami a ich klientelą. Opiniotwórcza nagroda specjalna przyznawana jest nie co roku; wieńczy ona osiągnięcia wyjątkowe, wywierające korzystny wpływ na życie całego społeczeństwa.”

F. Sieć FIN-NET

Na mocy decyzji Zarządu ZBP podjętej w maju 2005 roku podjęte zostały działania zmierzające do wprowadzenia przez polski rząd Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego do paneuropejskiej sieci instytucji prowadzących pozasądowe postępowanie rozjemcze dla konsumentów usług finansowych.

FIN-NET został założony przez Komisję Europejską w lutym 2001 roku jako ogólnoeuropejska sieć instytucji prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla instytucji finansowych oraz konsumentów. W chwili obecnej do FIN-NET należy 39 podmiotów z 16 krajów.

Celem tej sieci 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. Działalność sieci ma w

konsekwencji podnieść poziom zaufania konsumentów do jednolitego rynku. Tak więc, instytucje zrzeszone w FIN-NET dają konsumentowi możliwość wniesienia skargi transgranicznej w języku umowy pomiędzy konsumentem a instytucją finansową lub języku, w którym konsument zwyczajowo kontaktował się z usługodawcą.

Poprzez ustalenie jednolitych, ogólnych zasad funkcjonowania wszystkich uczestników sieci zapewniony jest także podobny poziom efektywności i staranności w rozpatrywaniu skarg.

W dniu 7 grudnia 2005 roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów złożył oficjalny wniosek do Pana Alexandra Schauba – Dyrektora Generalnego DG Internal Market and Services o przyjęcie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego do sieci FIN-NET. Natomiast w styczniu 2006 roku otrzymaliśmy pismo potwierdzające akceptację naszej aplikacji.

Warszawa, styczeń 2006 roku

**Dane statystyczne
nt. działalności Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego
w latach 2002-2005**

Rok	Ilość wniosków wpływających	Ilość wydanych orzeczeń	Ilość wydanych orzeczeń na korzyść klienta	Ilość wydanych orzeczeń na korzyść banku	Sprawy zakończone ugodą	Ilość wniosków zwróconych lub odrzuconych	Średnia wartość przedmiotu sporu (w PLN)
2002 (od 1.03. do 31.12.2002)	764	582	30	158	29	365	2.600,-
2003	738	755	61	215	59	420	3.128,-
2004	813	746	51	137	68	490	4.219,-
2005	832	841	55	192	71	523	3.410,-

**Zakres merytoryczny wniosków
wpływających do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego
w latach 2002-2005**

Rok	Rachunki i lokaty bankowe	Kredyty bankowe	Obrót płatniczy, w tym karty płatnicze	Papiery wartościowe	Inne	Bez wskazanego zakresu merytorycznego
2002	217	285	154	11	79	18
2003	189	348	111	0	90	0
2004	131	454	98	0	130	0
2005	100	485	113	0	134	0