



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI

SPRAWOZDANIE
z działalności
Arbitra Bankowego
w 2006 roku

Warszawa, styczeń 2007

A. Informacje ogólne

Bankowy Arbitraż Konsumencki (BAK) rozpoczął swoją działalność w dniu 1 marca 2002 roku. W lutym 2006 roku skończyła się pierwsza 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 Ochrony Konsumenta i Rozwoju Rynków Finansowych.

B. Podstawowe informacje statystyczne dotyczące wniosków

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2006 roku wpłynęło do Arbitra Bankowego 807 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2006 roku wydano orzeczenia w 805 przypadkach, z tego:

- na korzyść klienta – 52,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 84,
- na korzyść banku – 230,
- zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku – 439.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 114,
- kredyty bankowe – 439,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 114,
- papiery wartościowe – 0,
- inne – 140,

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2004 wyniosła 3.530,14 zł. natomiast średni czas rozpatrywania wniosku w ubiegłym roku to nieco ponad 6 tygodni.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Arbitra Bankowego

Z uwagi na dalszy wzrost akcji kredytowej banków – członków ZBP, nadal wiodący odsetek spraw w roku 2006 stanowiły spory dotyczące kredytów, przy czym systematycznie wzrasta liczba spraw dotyczących kredytów hipotecznych. Konsumenci skarżą się m. in. na niezgodność reklam kredytów z rzeczywistym

czasem zawarcia umowy, brakiem koordynacji działań pracowników banków, skutkującym koniecznością wielokrotnego donoszenia brakujących dokumentów, przekazywaniem przez banki nieprawidłowych danych do bazy BIK S.A. O ile w omawianym okresie nie wpływały już wnioski dotyczące szeroko pojętej windykacji kredytów, na co wpływ miało prawdopodobnie wejście w życie Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych, o tyle pojawiły się zasadne skargi dotyczące nienależytego działania współpracujących z bankami pośredników kredytowych. Podkreślić należy, że każdy podmiot, który wykonuje na rzecz banku jakąkolwiek czynność, jest przez klienta całkowicie utożsamiany z bankiem, zatem konieczna wydaje się bardziej szczegółowa weryfikacja współpracowników banków.

W zakresie spraw dotyczących kredytu konsumenckiego nowością były spory z art. 15 ustawy z 20 lipca 2001 roku o kredycie konsumenckim, w których klienci zasadnie podnieśli zarzut wystąpienia sankcji tzw. „kredytu darmowego” z powodu naruszenia przez bank przepisów art. 4-7 ustawy.

Wiele skarg dotyczyło również sposobu i zakresu ubezpieczenia kredytów i tu skarżący podnosili, że przed zawarciem umowy nie są informowani o zakresie ubezpieczenia, nie otrzymują OWU, nie znają przesłanek odmowy wypłaty ubezpieczenia, a w szczególności nikt nie weryfikuje ich wieku, stanu zdrowia czyli przesłanek, od których de facto zależy późniejsze spełnienie świadczenia przez ubezpieczyciela.

Stale maleje grupa wniosków dotyczących nienależytego prowadzenia rachunków i lokat, a wygrane klientów wynikają najczęściej z pomyłek występujących przy dokonywaniu czynności przez pracowników banku np. niezrealizowania stałego zlecenia bądź nieterminowego dokonania czynności. Nowym rodzajem skarg stały się jednak spory dotyczące lokowania środków w funduszach inwestycyjnych, choć najczęściej ich źródłem jest nieznanostwo tego produktu przez konsumentów.

Na poziomie podobnym do lat ubiegłych utrzymuje się liczba wniosków związanych z transakcjami oszukańczymi dokonywanymi za pomocą kart płatniczych oraz liczba kwestionowanych 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 z bankiem lub też przedstawić swój pogląd dotyczący działalności banków w formie rozmowy telefonicznej. Ilość takich kontaktów znacząco przewyższa liczbę składanych formalnych wniosków, przy czym dzwonią również konsumenci pragnący wyrazić zadowolenie z działalności banku lub danej usługi.

D. Rada Arbitra Bankowego

Rada Arbitra Bankowego jest gremium, w skład którego wchodzi 12 przedstawicieli 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 2006 roku pracach Rady brały udział następujące osoby:

Imię i nazwisko	Stanowisko	Instytucja zgłaszająca
Izabela Dąbrowska	Prawnik Federacji	Federacja Konsumentów
Sybilla Graczyk	Doradca Prawny	Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
Bożena Idzikowska	Radca Prawny	PKO Bank Polski S.A.
Marek Janczyk	Przewodniczący Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów	Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
Elżbieta Krakowiak	Dyrektor Departamentu Prawnego	Bank Pekao S.A.
Sławomir Niemierka	Dyrektor Biura Inspekcji GINB	Narodowy Bank Polski
Krzysztof Pietraszkiewicz	Prezes Związku	Związek Banków Polskich
Mirosława Piłka	Naczelnik Wydziału Usług Finansowych i Mediów	Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Krystyna Sobolewska	Konsultant w Departamencie Zarządzania Sprzedażą	Bank BPH S.A.

Sławomir Stawczyk	Dyrektor Departamentu Prawnego	ING Bank Śląski S.A.
Andrzej Świątek	Prezes Zarządu BS w Otwocku	Sekcja Banków Spółdzielczych ZBP
Ryszard Zelwiański	Dyrektor Zespołu Prawa Gospodarczego, Danin Publicznych i Ochrony Praw Konsumenta	Rzecznik Praw Obywatelskich

W roku ubiegłym kontynuowane były prace Rady Arbitra Bankowego, która 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 zeszłym roku spotkania poświęcone były kredytom hipotecznym oraz zmianom ustawodawstwa konsumenckiego w latach 2002-2006 i ich wpływowi na orzeczenia Arbitra.

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

W bieżącym roku zakończyła się także kadencja Rady Arbitra Bankowego. Przewiduje się, że pełny skład Rady na kolejną kadencję zostanie powołany przez Zarząd Związku Banków Polskich w marcu 2007 roku.

E. Inna działalność Arbitra Bankowego

Niezależnie od funkcji pełnionych w ZBP Pani Katarzyna Marczyńska w 2006 roku kontynuowała także działalność dydaktyczną oraz pracę w gremiach, które mają na celu popularyzację dobrych praktyk oraz ideę pozasądowego rozwiązywania sporów. W tym celu nawiązana została również stała współpraca z Europejskim Centrum Konsumenckim przy UOKiK.

Pani K. Marczyńska kontynuuje współpracę ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich (np. dyżury telefoniczne) oraz uczestnictwo w pracach Rady Ochrony Konkurencji i Konsumentów przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a także w ramach kapituły Programu Gospodarczo – Konsumenckiego SOLIDNA FIRMA/BIAŁA LISTA, którego celem jest propagowanie zasad etyki biznesu.

W ubiegłym roku brała ona także udział w charakterze wykładowcy w cyklu organizowanych przez UOKiK szkoleń dla członków organizacji konsumentów oraz powiatowych rzeczników konsumentów, gdzie przedstawiała metody pozasądowego rozstrzygania sporów oraz doświadczeń w zakresie praktycznego

funkcjonowania legislacji dotyczącej konsumentów. Tradycją stało się również wygłaszanie dla studentów SGH wykładu poświęconego zasadom etycznego postępowania banków, w ramach którego popularyzowane są Zasady Dobrej Praktyki Bankowej.

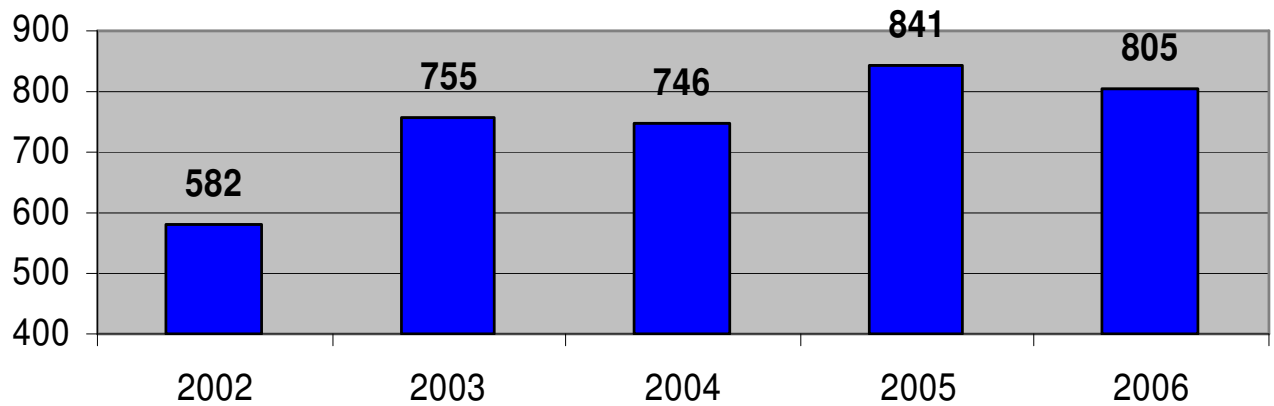
Na zaproszenie Banku Zachodniego WBK S.A. we Wrocławiu odbyła się, z udziałem przedstawicieli wszystkich pionów bankowości, konferencja dotycząca głównych przyczyn sporów konsumenckich, sposobów ich zapobiegania i rozwiązywania oraz roli etyki w działaniu banku.

W dniu 5 stycznia 2006 roku Arbiter został przyjęty do sieci FIN –NET, która została założona przez Komisję Europejską w lutym 2001 roku jako ogólnoeuropejska sieć instytucji prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla instytucji finansowych oraz konsumentów. Do FIN-NET należy 39 podmiotów z 16 krajów, a jej 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.

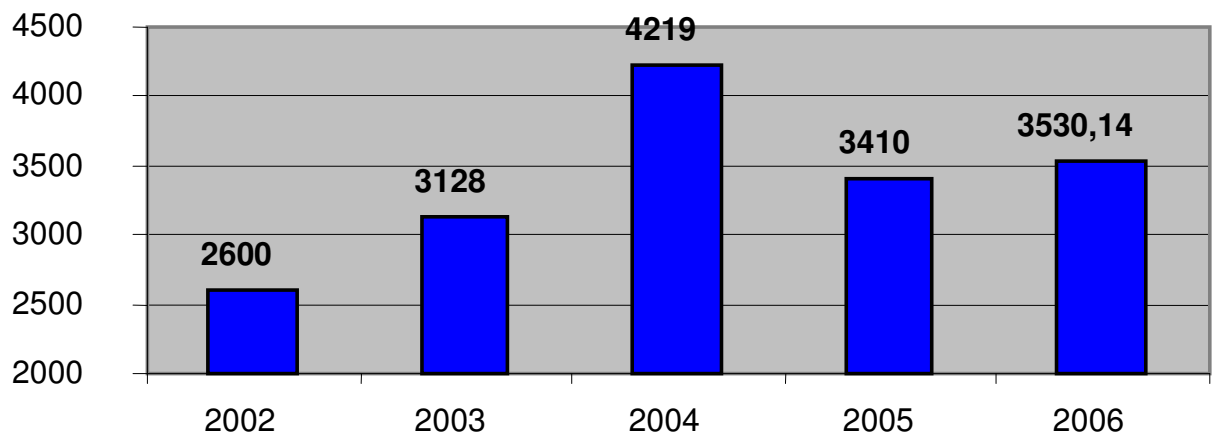
Działalność sieci ma w konsekwencji podnieść poziom zaufania konsumentów do jednolitego rynku, a instytucje zrzeszone w FIN-NET dają konsumentowi możliwość wniesienia skargi transgranicznej w języku umowy pomiędzy konsumentem a instytucją finansową lub języku, w którym konsument zwyczajowo kontaktował się z usługodawcą. Dotychczas w ramach sieci nie wpłynęła do Arbitra Bankowego żadna skarga.

Warszawa, styczeń 2007 roku

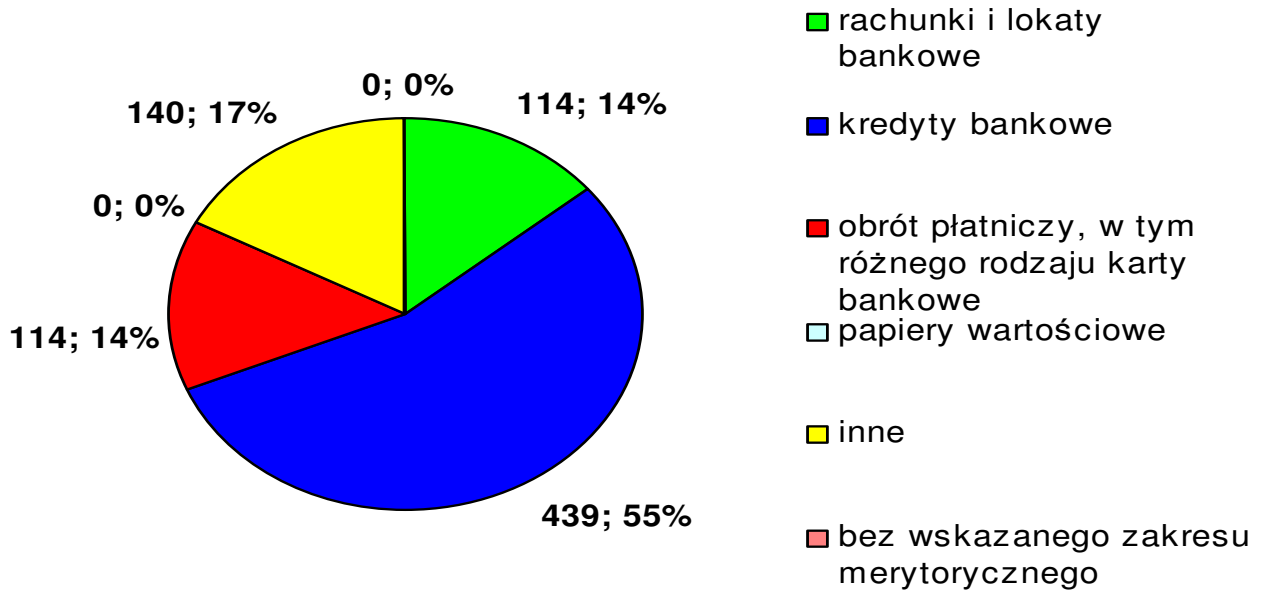
LICZBA ORZECZEŃ ARBITRA WYDANYCH W LATACH 2002-2006



ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU W LATACH 2002-2006 (w zł)



ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W ROKU 2006



ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W LATACH 2002-2006

