



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI

INFORMACJA
o działalności
Arbitra Bankowego
w 2007 roku

Warszawa, styczeń 2008

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 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 Ochrony Konsumenta i Rozwoju Rynków Finansowych.

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

B. Podstawowe informacje statystyczne dotyczące wniosków

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2007 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 758 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2007 roku wydano orzeczenia w 707 przypadkach, z tego:

- na korzyść klienta i zakończonych ugodą -120,
- na korzyść banku – 185,
- zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku – 402.
-

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 115,
- kredyty bankowe – 435,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 106 ,
- papiery wartościowe – 0,
- inne – 102,

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2007 wyniosła 2.621,35 zł natomiast średni czas rozpatrywania wniosku w ubiegłym roku to 40 dni.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Arbitra Bankowego

Z uwagi na dalszy rozwój akcji kredytowej banków – członków ZBP, głównie w zakresie kredytów hipotecznych, nadal największy odsetek spraw w roku 2007 stanowiły spory dotyczące kredytów.

W zakresie spraw dotyczących kredytu konsumenckiego odnotowano wzrost liczby sporów z art. 15 ustawy z 20 lipca 2001 roku o kredycie konsumenckim, w których klienci 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 i nie znają przesłanek odmowy wypłaty ubezpieczenia. Po wejściu w życie ustawy z dnia 13 kwietnia 2007 r. o zmianie ustawy - Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw, konsumenci, którzy skorzystali z prawa do przedterminowej spłaty zadłużenia, wystąpili z żądaniami zwrotu niewykorzystanej części składki ubezpieczeniowej. Wzrosła także liczba skarg wnoszonych przez spadkobierców kredytobiorców, w których żądają zwolnienia ich z obowiązku spłaty długu i podnoszą zarzut udzielenia kredytu mimo braku zdolności kredytowej i zarzut zaawansowanego wieku kredytobiorców.

W zakresie kredytów hipotecznych najczęstszymi przyczynami sporów były zaniedbania banków w zakresie prawidłowej realizacji umów: terminowej wypłaty transz, naliczania odsetek zgodnie z umową, pobierania ubezpieczenia pomostowego w okresie braku innego zabezpieczenia, a także pojawiły się skargi dotyczące pobierania opłat za przedterminową spłatę kredytów, w wysokości przekraczającej wartość określoną w umowie.

Wzrosła liczba skarg dotyczących lokowania środków w funduszach inwestycyjnych, choć nadal ich najczęstszym źródłem jest nieznamość tego produktu przez konsumentów. Natomiast 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 kredytowej z bankiem lub też przedstawić swój pogląd dotyczący działalności banków w formie rozmowy telefonicznej. Ilość takich kontaktów 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.

Na początku 2007 roku Zarząd ZBP podjął decyzję o rozszerzeniu składu Rady w kolejnej kadencji o Komisję Nadzoru Finansowego oraz reprezentantów banków koncentrujących się na rynku „consumer finance”. Po przeprowadzeniu odpowiednich konsultacji Zarząd ZBP powołał w skład Rady II kadencji następujące osoby:

1. Izabela Dąbrowska - Federacja Konsumentów
2. Sybilla Graczyk - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
3. Bożena Idzikowska - PKO Bank Polski SA
4. Alfred Janc - Narodowy Bank Polski
5. Ewa Janikowska – Cetelem Bank SA, Sekcja banków średnich ZBP
6. Ewa Katyk - AIG Bank Polska SA, Sekcja banków średnich ZBP
7. Andrzej Kiciński - Komisja Nadzoru Finansowego
8. Aleksander Kompf - Bank Zachodni WBK SA
9. Elżbieta Krakowiak -Bank Pekao SA
10. Adam Król - Bank Handlowy w Warszawie SA
11. Ewa Matuszewska – Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
12. Małgorzata Orzeł – Kołodziejczyk – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
13. Krzysztof Pietraszkiewicz - Związek Banków Polskich
14. Małgorzata Rothert - Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
15. Sławomir Stawczyk - ING Bank Śląski SA
16. Andrzej Świątek - Bank Spółdzielczy w Otwocku, Sekcja Banków Spółdzielczych ZBP

Funkcję Sekretarza Rady Arbitra pełni p. Norbert Jeziolowicz (Dyrektor 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 zeszłym roku spotkania poświęcone były między innymi zagadnieniom związanym z przetwarzaniem informacji kredytowej.

E. Inna działalność Arbitra Bankowego

Niezależnie od funkcji pełnionych w Związku Banków Polskich, Pani Katarzyna Marczyńska w 2007 roku kontynuowała także działalność dydaktyczną oraz pracę w gremiach, które mają na celu popularyzację dobrych praktyk oraz idei pozasądowego rozwiązywania sporów. W związku z tym, nawiązana i rozwinięta została między innymi współpraca z Europejskim Centrum Konsumentckim przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W 2007 roku zapoczątkowano także stałą współpracę z Centralnym Ośrodkiem Doskonalenia Nauczycieli w celu doskonalenia doradców metodycznych i nauczycieli konsultantów z całego kraju w obszarze edukacji konsumenckiej i ekonomicznej oraz w celu wskazania możliwości wprowadzania i realizacji zagadnień z obszaru edukacji

konsumenckiej do treści nauczania różnych przedmiotów. Podczas szkoleń, doradcy metodyczni i nauczyciele konsultanci zapoznani zostali z podstawowymi zasadami działalności banków i rodzajami świadczonych usług, szczególnie zasadami postępowania z konsumentami oraz z działaniami sektora w zakresie wypracowania i wdrożenia zasad etyki bankowej.

Rozwinięta została również współpraca z Rzecznikiem Ubezpieczonych, w ramach której Arbiter popularyzował zasady działania BAK wśród ubezpieczycieli oraz przygotował wraz z przedstawicielem Rzecznika cykl szkoleń dla banków i ubezpieczycieli dotyczących zmian w prawie ubezpieczeniowym oraz praktycznego wykorzystania wniosków wynikających z opracowanego przez Rzecznika „Raportu dotyczącego skarg z zakresu bancassurance wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych”.

Kontynuowana jest stała współpraca z Radą Krajową Rzeczników Konsumentów oraz z Rzecznikami Konsumentów, w ramach której Arbiter odbywa w siedzibie SKP dyżury, podczas którego odpowiada na pytania Rzeczników Konsumentów i informuje konsumentów o trybie dochodzenia roszczeń związanych z działalnością banków.

W ramach współpracy ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich Arbiter przeszkolił pracowników Infolinii Konsumentckiej z zakresu prawa bankowego i ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych oraz współpracował przy opracowaniu broszur z serii „Masz prawo” dotyczących odpowiedzialnego inwestowania i korzystania z kredytów oraz przygotowywał artykuły do kwartalnika „Biuletyn SKP”.

Pani K. Marczyńska kontynuuje uczestnictwo w pracach Rady Ochrony Konkurencji i Konsumentów przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a także w ramach kapituły Programu Gospodarczo – Konsumentckiego SOLIDNA FIRMA/BIAŁA LISTA, którego celem jest propagowanie zasad etyki biznesu.

Kontynuowana jest również współpraca ze środowiskiem akademickim, jak np. prowadzenie wykładów dla studentów Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, poświęconych zasadom etycznego postępowania banków, w ramach których popularyzowane są Zasady Dobrej Praktyki Bankowej oraz spotkania ze studentami Uniwersytetu Wrocławskiego działającymi w Kole Naukowym.

Na zaproszenie banków Arbiter prowadzi także szkolenia dla ich pracowników. Z inicjatywy Banku Handlowego S.A. w Warszawie odbyło się spotkanie dotyczące głównych przyczyn sporów konsumenckich i sposobów ich zapobiegania, podczas którego przedstawiciele banku, Arbitrażu i organizacji konsumenckich wypracowali sposób poprawy relacji banku z konsumentami zgłaszającymi reklamacje. Natomiast w Fortis Bank Polska S.A. w Warszawie, Arbiter odbył cykl spotkań z opiekunami klientów, poświęcony znaczeniu Zasad Dobrej Praktyki Bankowej w relacjach z klientami.

Kilka razy w roku Arbiter odbywał dyżury telefoniczne w redakcji wydawnictwa „Poradnik domowy”, które jest pismem o ponadmilionowym czytelnictwie.

Ciekawą formą współpracy międzynarodowej są także dwie prezentacje przeprowadzone przez Panią K. Marczyńską na temat działalności Bankowego

Arbitrażu Konsumentckiego oraz polubownego rozstrzygania sporów z konsumentami dla przedstawicieli banków Czarnogóry oraz Kosowa, którzy brali udział w wyjazdach studialnych organizowanych Polsce.

Współpraca międzynarodowa Arbitrażu w ramach sieci FIN-NET

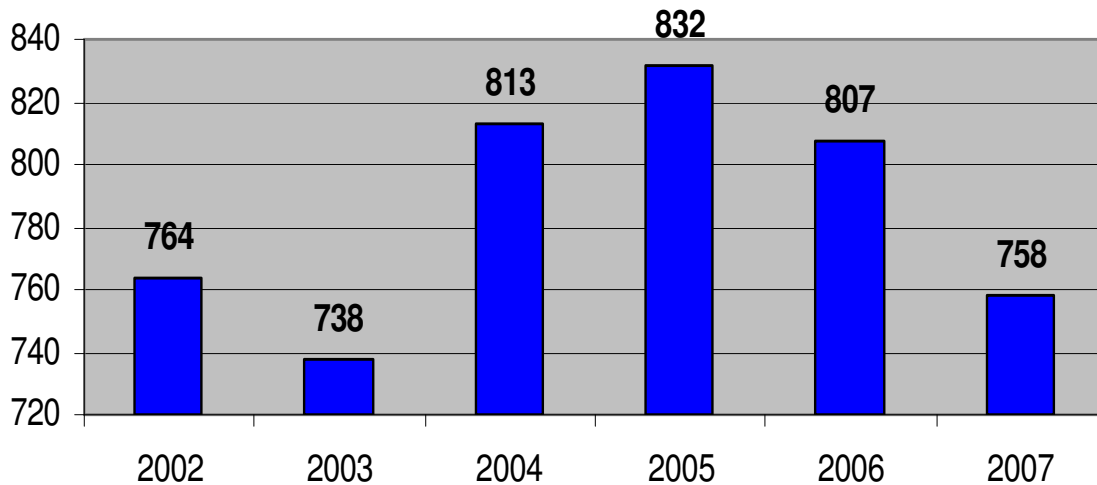
W ramach sieci FIN –NET, która została założona przez Komisję Europejską w lutym 2001 roku jako ogólnoeuropejska sieć instytucji prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla instytucji finansowych oraz konsumentów, której celem jest wspomaganie procesu tworzenia wspólnego europejskiego rynku usług finansowych oraz płatności transgranicznych poprzez ułatwienie konsumentom dochodzenia swoich roszczeń w stosunku do usługodawców mających siedzibę w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej. Bankowy Arbitraż Konsumentcki jest członkiem FIN-NET od początku 2006 roku.

W październiku roku ubiegłego przedstawiciel Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego brał udział w posiedzeniu plenarnym w Londynie, podczas którego przedstawiono propozycje zmian Memorandum of Understanding (dokumentu bazowego określającego zasady funkcjonowania sieci). W stanowisku końcowym wyrażającym potrzebę zmian, zwłaszcza w odniesieniu do luk związanych z niejednorodną jurysdykcją i zakresem rozpatrywanych spraw przez pozasądowe organy w różnych krajach EOG, posłużono się przykładem podanym w stanowisku Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dotyczącym kredytów z dopłatami Skarbu Państwa.

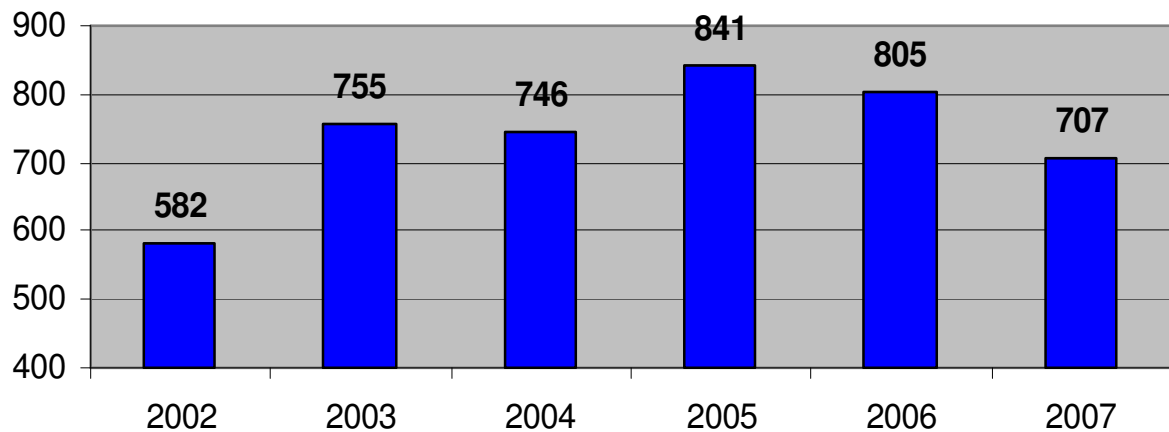
Jednocześnie omówiono projekt wystąpienia członków sieci FIN – NET do Komisji Europejskiej w sprawie Zielonej Księgi dotyczącej detalicznych usług finansowych na jednolitym rynku. W wystąpieniu zwrócono uwagę na konieczność podejmowania przez państwa członkowskie działań mających na celu promowanie istniejących i tworzenie nowych pozasądowych organów rozstrzygania sporów w obszarze usług finansowych.

Warszawa, styczeń 2008 roku

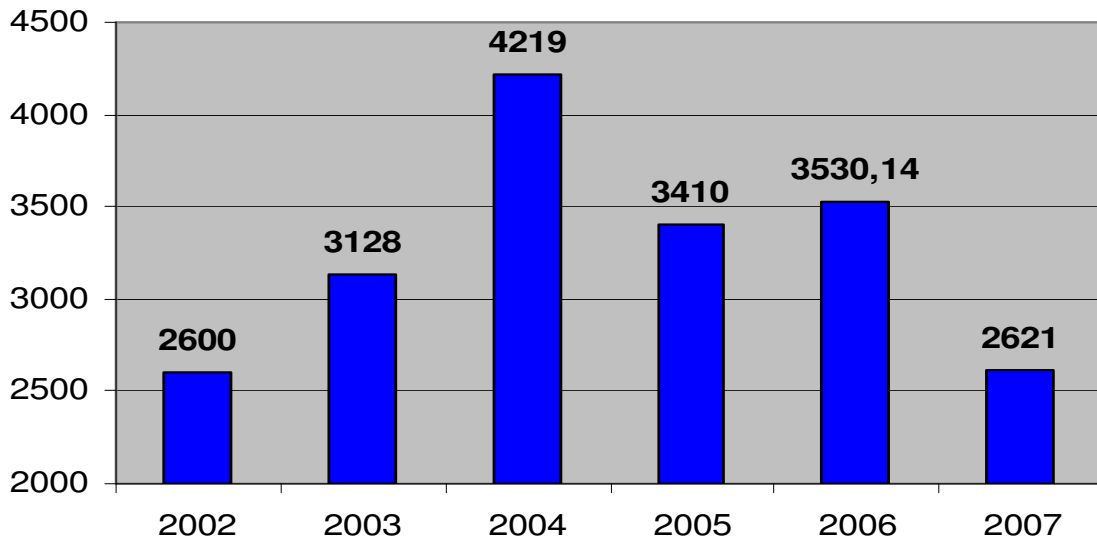
Liczba wpływających wniosków w latach 2002-2007



LICZBA ORZECZEŃ WYDANYCH W LATACH 2002-2007



**ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU
W LATACH 2002-2007 (PLN)**



**ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW
W ROKU 2007**

