



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI

INFORMACJA

**o działalności
Arbitra Bankowego**

w 2008 roku

Warszawa, luty 2009

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 2008 roku do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego wpłynęło 928 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2008 roku orzeczenia wydano w 809 przypadkach, z tego:

- na korzyść klienta – 49,
- zakończonych ugodą – 89,
- oddalonych wniosków – 218,
- odrzuconych wniosków – 317,
- umorzonych spraw – 12,
- zakończonych zwrotem wniosku – 124.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 147,
- kredyty bankowe – 583,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 110 ,
- papiery wartościowe – 0,
- inne – 88.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2008 wyniosła 3117,38 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku w ubiegłym roku to ok. 47 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 2008 stanowiły spory dotyczące kredytów.

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, pobierania opłat, np. za przedterminową spłatę kredytów, w wysokości przekraczającej wartość określoną w umowie.

Od połowy 2008 roku wyraźnie zmniejszyła się liczba skarg dotyczących sposobu i zakresu ubezpieczenia kredytów oraz sporów związanych z realizacją przez konsumentów prawa odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego. Na stałym poziomie pozostała natomiast liczba wniosków wnoszonych przez spadkobierców kredytobiorców, w których żądają zwolnienia ich z obowiązku spłaty długu oraz podnoszą zarzut udzielenia kredytu mimo braku zdolności kredytowej i zarzut zaawansowanego wieku kredytobiorców. Konsumenty kwestionują także zasady rozliczania przez banki przedterminowej spłaty zobowiązań kredytowych.

W drugiej połowie 2008 roku zdecydowanie wzrosła liczba skarg dotyczących lokowania środków w fundusze inwestycyjne, co w większości przypadków spowodowane było utratą oczekiwanego przez konsumentów zysku. Najczęstszym źródłem sporów jest nieznanostwo tego produktu przez klientów detalicznych, którzy dokonują inwestycji bez zapoznania się z istotą umowy i wynikającymi z niej zagrożeniami. Odnotować należy, iż większość banków należycie poinformowała swoich klientów o zasadach inwestowania i rodzajach ryzyka oraz dostarczała niezbędne materiały informacyjne.

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 procedurę rozstrzygnięcia 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 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.

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. Bronisława Trzeszkowska – Bank Pocztowy 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 tematyce szeroko pojętego bancassurance (tj, tworzenia powiązanych produktów bankowo-ubezpieczeniowych lub sprzedaży produktów ubezpieczeniowych przez banki) oraz kredytów hipotecznych.

E. Inna działalność Arbitra Bankowego

Niezależnie od funkcji pełnionej w Związku Banków Polskich, Pani Katarzyna Marczyńska w 2008 roku kontynuowała także działalność dydaktyczną oraz pracę w gremiach, które mają na celu popularyzację dobrych praktyk oraz idei pozasądowego rozwiązywania sporów.

Rozwinięta została stała współpraca z Europejskim Centrum Konsumenckim przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, która zaowocowała prowadzeniem przez Arbitra panelu dyskusyjnego nt. zalet alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów dla przedsiębiorców.

W 2008 roku kontynuowano 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, szczególnymi 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 prowadził wraz z przedstawicielem Rzecznika cykl szkoleń dla banków i ubezpieczycieli dotyczących zmian w prawie ubezpieczeniowym oraz dobrych praktyk banków w zakresie bancassurance. Arbiter uczestniczył także w pracach grupy roboczej przy ZBP opracowującej Rekomendację dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi.

Kontynuowana jest stała współpraca z Radą Krajową Rzeczników Konsumentów oraz z Rzecznikami Konsumentów, w ramach której Arbiter odbywa w siedzibie SKP dyżur, 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 szkolił pracowników Infolinii Konsumenckiej z zakresu Prawa bankowego i ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych i przygotowywał artykuły do kwartalnika „Biuletyn SKP”.

Pani K. Marczyńska kontynuuje uczestnictwo w pracach kapituły Programu Gospodarczo-Konsumenckiego 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.

Przy współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów Arbitr prowadził także szkolenia dla pracowników banków dotyczące zapobiegania nieuczciwym praktykom rynkowym.

F. Działalność międzynarodowa Arbitra Bankowego

W ramach współpracy międzynarodowej, na zaproszenie Słowackiego Związku Banków, Pani K. Marczyńska wygłosiła w maju 2008 roku w Bratysławie wykład na temat działalności Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego oraz polubownego rozstrzygnięcia sporów z konsumentami.

We wrześniu 2008 roku na zaproszenie BEUC (European Consumers Organisation – platforma skupiająca organizacje konsumenckie) Arbitr Bankowy wygłosił w Brukseli wykład nt. funkcjonowania Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego jako wzorcowego modelu rozstrzygnięcia sporów przyjętego w nowych krajach członkowskich UE. Prezentacja odbyła się w trakcie konferencji organizowanej w ramach Forum Egzekwowania Prawa Konsumentckiego (Consumer Law Enforcement Forum - CLEF). Projekt ten współfinansowany jest ze środków Komisji Europejskiej, poświęcony roli organizacji konsumenckich w egzekwowaniu unijnych przepisów z zakresu ochrony konsumentów, w szczególności w nowych państwach członkowskich. Projekt jest koordynowany przez BEUC i obejmuje cykl spotkań z udziałem przedstawicieli 16 organizacji konsumenckich z całej Europy oraz ekspertów w dziedzinie europejskiego prawa konsumentckiego, poświęconych wymianie poglądów i dobrych praktyk, formułowaniu rekomendacji i opracowywaniu wytycznych do dalszych działań

G. Współpraca międzynarodowa Arbitrażu w ramach sieci FIN-NET

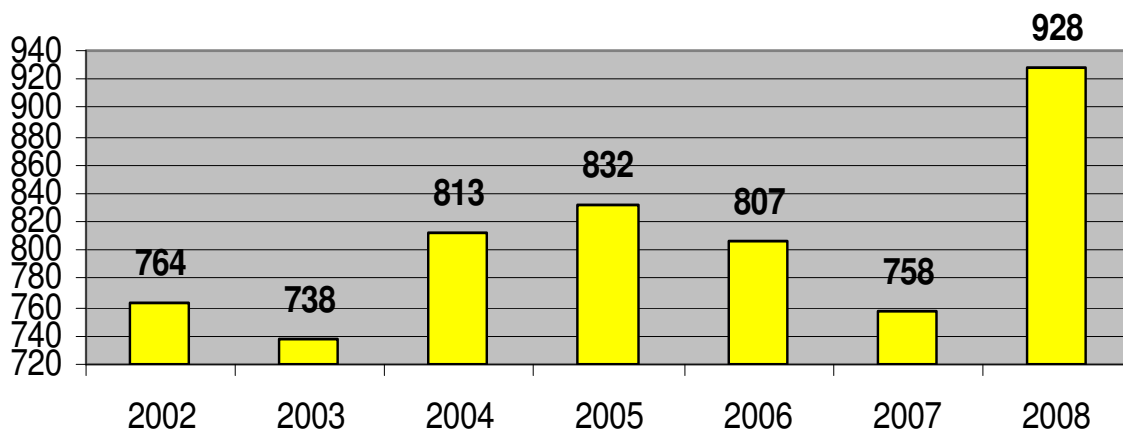
Sieć FIN-NET została założona przez Komisję Europejską w lutym 2001 roku jako ogólnoeuropejska sieć instytucji prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla instytucji finansowych oraz konsumentów, której celem jest wspomaganie procesu tworzenia wspólnego europejskiego rynku usług finansowych oraz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

W marcu 2008 roku przedstawiciel Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego brał udział w posiedzeniu plenarnym w Brukseli, podczas którego dyskutowano o perspektywie dalszego funkcjonowania sieci FIN – NET i rozwoju systemów alternatywnego, pozasądowego rozpatrywania sporów (ADR). W szczególności Komisja rozważa możliwość stworzenia Rekomendacji w sprawie ADR, w której zawarte zostałyby zalecenie dla państw członkowskich do zapewnienia, aby funkcjonujące systemy alternatywnego rozstrzygnięcia sporów przystępowały do sieci FIN – NET w celu współpracy przy rozstrzygnięciu transgranicznych sporów.

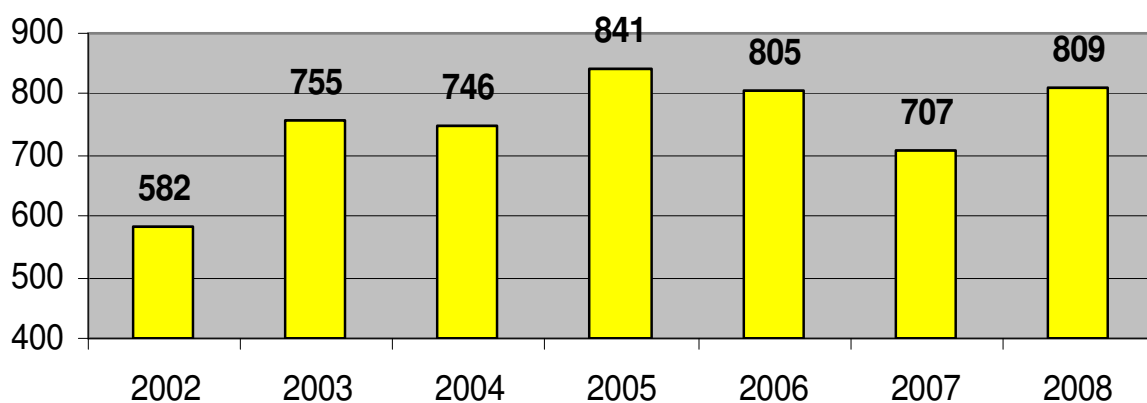
Z kolei na posiedzeniu FIN-NET w październiku 2008 roku w Madrycie zaprezentowano najistotniejsze zagadnienia związane z wdrażaniem przez państwa członkowskie Dyrektywy o usługach płatniczych (PSD) oraz przybliżono inne inicjatywy Komisji w obszarze rynku usług finansowych.

Warszawa, luty 2009

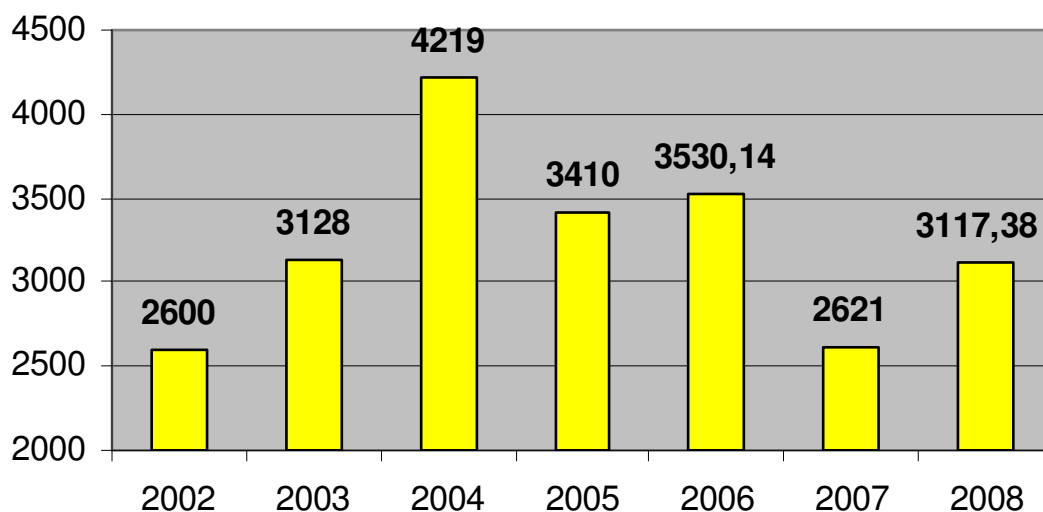
LICZBA WPŁYWAJĄCYCH WNIOSKÓW W LATACH 2002-2008



LICZBA ORZECZEŃ WYDANYCH W LATACH 2002-2008



ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU W LATACH 2002-2008 (PLN)



ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W ROKU 2008

