



**BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI**  
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

---

# **INFORMACJA**

**o działalności**

**Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego**

**w 2014 roku**

**Warszawa, luty 2015**

## **A. Informacje ogólne**

Bankowy Arbitraż Konsumencki (BAK) rozpoczął swoją działalność w dniu 1 marca 2002 roku.

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. Kolejna kadencja w Bankowym Arbitrażu Konsumenckim**

W 2014 roku skończyła się trzecia kadencja Arbitra, w związku z czym Rada Związku Banków Polskich w dniu 19 maja powołała ponownie Panią Katarzynę Marczyńską na stanowisko Arbitra Bankowego na okres kolejnej, czwartej kadencji.

W celu wzmocnienia Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego i zapewnienia utrzymania odpowiedniej płynności w wydawaniu orzeczeń, a także stabilności jego funkcjonowania, Rada Związku w dniu 24 listopada powołała Panią Jolantę Potocką na stanowisko Zastępcy Arbitra Bankowego na okres czteroletniej kadencji. Podejmie ona wykonywanie tej funkcje od 1 stycznia 2015 roku.

Pani mec. Potocka od 1990 roku była związana z polskim sektorem bankowym oraz od 1999 roku pełniła odpowiedzialne funkcje w pionach prawnych kilku banków.

## **C. Podstawowe informacje statystyczne dotyczące wniosków**

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2014 roku wpłynęły do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1402 wnioski.

Do dnia 31 grudnia 2014 roku Arbiter Bankowy wydał orzeczenia w 1135 sprawach, z tego:

- na korzyść klienta – 161,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 38,
- na korzyść banku – 372,
- zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku – 564.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 303,

- kredyty bankowe – 767,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe –215,
- inne – 117.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2014 wyniosła 4.612 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku przez Arbitra w ubiegłym roku to 91dni.

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

W 2014 roku zmienił się zakres merytoryczny spraw skierowanych do Arbitra, gdyż spadła liczba skarg dotyczących tzw. „polisolokat”, a najwięcej spraw dotyczyło umów kredytowych. Trzy czwarte z tych skarg obejmowały kredyty hipoteczne. Najczęstszymi przyczynami sporów w tym zakresie były występujące w umowach klauzule niedozwolone oraz zasady ustanawiania zabezpieczeń, w szczególności polis ubezpieczeniowych. Wnioskodawcy podnosili niedopuszczalność konstrukcji ubezpieczenia, w szczególności ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, a także niejasne zapisy umowne dotyczące sposobu wyliczania składki i wyboru podmiotu ubezpieczającego. Skargi dotyczyły także żądania przez banki dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu.

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 kredytu bądź kredytu wiążanego.

Wpłynęło kilka skarg dotyczących skorzystania przez konsumentów z sankcji kredytu darmowego.

Kilkadziesiąt spraw dotyczyło spadkobrania zobowiązań kredytowych po klientach banków, a najczęstsze zarzuty to: nieudzielenie przez bank informacji o posiadaniu zadłużenia kredytowego, żądanie spłaty zadłużenia od spadkobierców mimo ubezpieczenia kredytobiorcy na wypadek śmierci, ustalenie sposobu spłaty długu spadkowego, kwestionowanie żądania przez bank przedłożenia spisu inwentarza (gdy spadkobierca przyjął dług z ograniczeniem odpowiedzialności), żądanie ograniczenia odpowiedzialności małżonka zmarłego, który nie wyraził zgody na zawarcie umowy kredytowej. Spadkobiercy żądali również zwolnienia ich z obowiązku spłaty długu i podnosili zarzut udzielenia kredytu mimo braku zdolności kredytowej.

Liczba próśb o zobowiązanie banku do przeprowadzenia restrukturyzacji kredytu nie uległa zwiększeniu i nadal większość z nich kończy się ugodą.

W 2014 roku wzrosła liczba spraw dotyczących szeroko pojętego dziedziczenia zgromadzonych depozytów, w szczególności wypłat zgromadzonych depozytów na rzecz spadkobierców - zarzuty dotyczą najczęściej niewłaściwego podziału środków między uprawnionych oraz nieudzielenia przez bank informacji o posiadaniu rachunków, zgromadzonych kwotach i niewydanie historii rachunku za okres przed śmiercią posiadacza rachunku. Skarżący kwestionują również wypłaty dokonane z

rachunku po śmierci posiadacza rachunku na rzecz osób nieuprawnionych (pełnomocników, za pomocą kart płatniczych), wypłaty kosztów pogrzebu na rzecz uprawnionych podnosząc zarzut kwestionowania przez banki rachunków i niewłaściwy sposób ustalenia kosztów pogrzebu. Przedmiotem sporów są również wypłaty kwot będących przedmiotem zapisu na wypadek śmierci - kwestionowany jest brak zapisu, jego wysokość oraz krąg osób uprawnionych.

W 2014 roku konsumenci częściej kwestionowali również sposób wykonywania przez banki czynności związanych z egzekucją z rachunków.

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.

### **E. 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 Konsumenckiego 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. Alfred Janc – Narodowy Bank Polski
5. Małgorzata Kołodziejczyk – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
6. Aleksander Kompf – BZ WBK SA
7. Elżbieta Krakowiak – Bank Pekao SA
8. Tomasz Lipowski – Bank BPH SA
9. Szymon Midera – Bank Poczty SA
10. Edyta Palkowska – Sygma Banque SA Oddział w Polsce

11. Krzysztof Pietraszkiewicz – Prezes Związku Banków Polskich
12. Michał Przybylski – Komitet ds. Jakości Usług Finansowych ZBP
13. Joanna Rubel – PKO Bank Polski SA
14. Sławomir Stawczyk – ING Bank Śląski SA
15. Grażyna Rokicka – Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
16. Małgorzata Rothert – Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
17. Elżbieta Sługocka-Krupa – Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów
18. Jacek Sobieraj – mBank SA
19. Iwona Torzewska – Komisja Nadzoru Finansowego
20. Grażyna Wodzińska – Bank Spółdzielczy w Raszynie

Funkcję Sekretarza Rady Arbitra pełni p. 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. W trakcie posiedzenia Rady, które odbyło się w czerwcu głównym tematem były kwestie związane z funkcjonowaniem pośredników kredytowych oraz najczęstszymi przyczynami skarg konsumentów dotyczących ich działalności. Natomiast gościem Rady w grudniu była Pani Dorota Karczewska, Wiceprezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, która przedstawiła plany dotyczące działań UOKiK na rynku usług finansowych w roku 2015 oraz wzięła udział w dyskusji w trakcie posiedzenia.

## **F. Inna działalność Arbitra Bankowego**

Niezależnie od funkcji pełnionej w Związku Banków Polskich, Arbiter w 2014 roku kontynuował także działalność dydaktyczną oraz pracę w gremiach, których nadrzędnym celem jest popularyzacja dobrych praktyk oraz idei pozasądowego rozwiązywania sporów.

W 2014 roku kontynuowana była działalność dydaktyczna dla pracowników wymiaru sprawiedliwości, rzeczników konsumentów oraz banków.

Pani Katarzyna Marczyńska jest także stale w ścisłej współpracy z Europejskim Centrum Konsumentckim i Radą Krajową Rzeczników Konsumentów, oraz ze środowiskiem akademickim, w tym Szkołą Główną Handlową w Warszawie, Wydziałem Prawa Uniwersytetu Wrocławskiego i Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, a także Wydziałem Ekonomicznym Uniwersytetu Łódzkiego, w ramach której prowadzi wykłady dla studentów i uczestniczy w seminariach poświęconych ochronie konsumentów usług bankowych.

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

## **G. Współpraca międzynarodowa Arbitrażu w ramach sieci FIN-NET**

Sieć FIN-NET została założona przez Komisję Europejską w lutym 2001 roku jako ogólcnoeuropejska 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 2014 roku odbyły się tradycyjnie dwa spotkania plenarne sieci FIN-NET. Na pierwszym spotkaniu, które odbyło się w lipcu zaprezentowano w pierwszym rządzie projekty kolejne zmiany legislacyjnych w zakresie usług finansowych, ochrony konsumentów i rekompensat (Payment Account Directive, Pakiet płatniczy PSD/MIFs PRIIPS, IMD II) oraz dyśkutowano o wpływie implementacji dyrektywy ADR na przyszłe funkcjonowanie sieci FIN-Net. W trakcie spotkania grudniowego omawiano przedstawione informacje na temat kluczowych elementów w zakresie ochrony konsumentów w nowej dyrektywie MIFID 2 oraz sprawie Wielostronnych Opłat Interchange. Przedmiotem dyskusji były także wspólne wytyczne w sprawie rozpatrywania skarg opracowane przez europejskie organy nadzoru (EBA – European Banking Authority – Europejski Organ Nadzoru Bankowego oraz ESMA – European Securities and Market Authority – Europejski Organ Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych) oraz przykładowe przypadki rozpatrywanie spraw i rozwiązywanie problemów w sytuacji sporów transgranicznych.

## **H. Implementacja Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich**

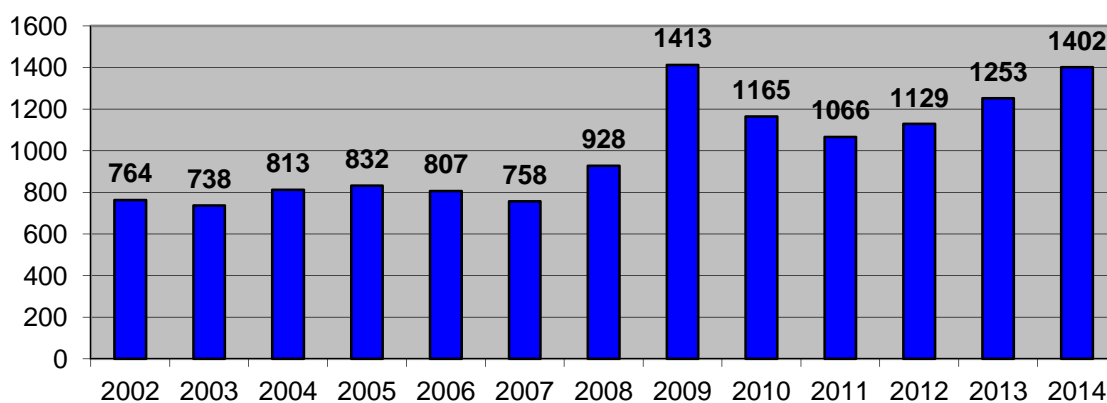
W dniu 21 maja 2013 roku przyjęta została Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich. Na mocy tej dyrektywy państwa członkowskie będą zobowiązane do zapewnienia możliwości skierowania wszelkich sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami 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.

Zadanie implementacji Dyrektywy w Polsce zostało powierzone Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Arbitr Bankowy dzieląc się bogatymi doświadczeniami nabytymi w trakcie dwunastoletnie działalności brał udział we wszystkich etapach przeprowadzanych przez UOKliK konsultacji: w styczniu i kwietniu przedstawione zostały generalne opinie dotyczące kierunków projektowanych dla polskiego rynku

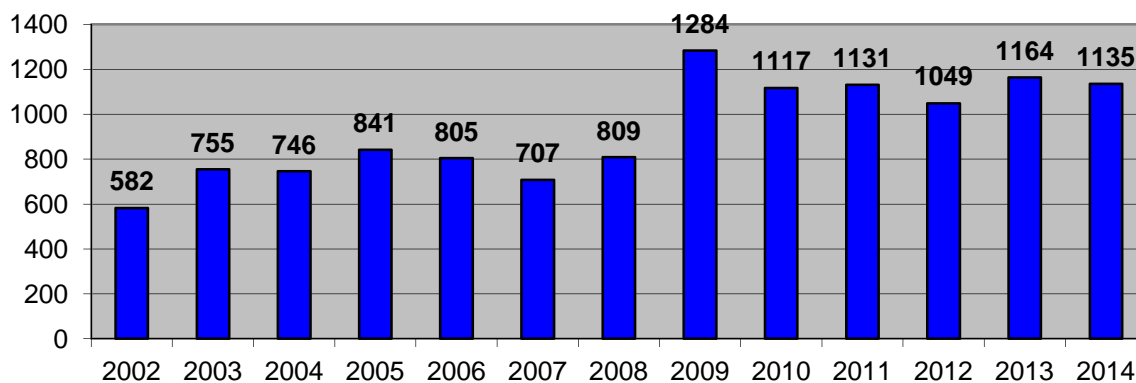
rozwiązań, a we wrześniu omawiany był projekt założeń do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

## H. Statystyka

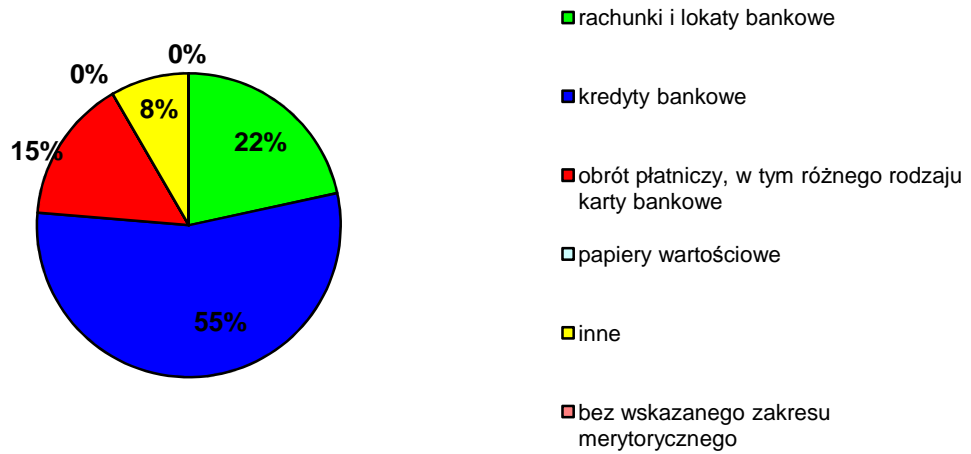
### LICZBA WNIOSEKÓW WPŁYWAJĄCYCH W LATACH 2002 - 2014



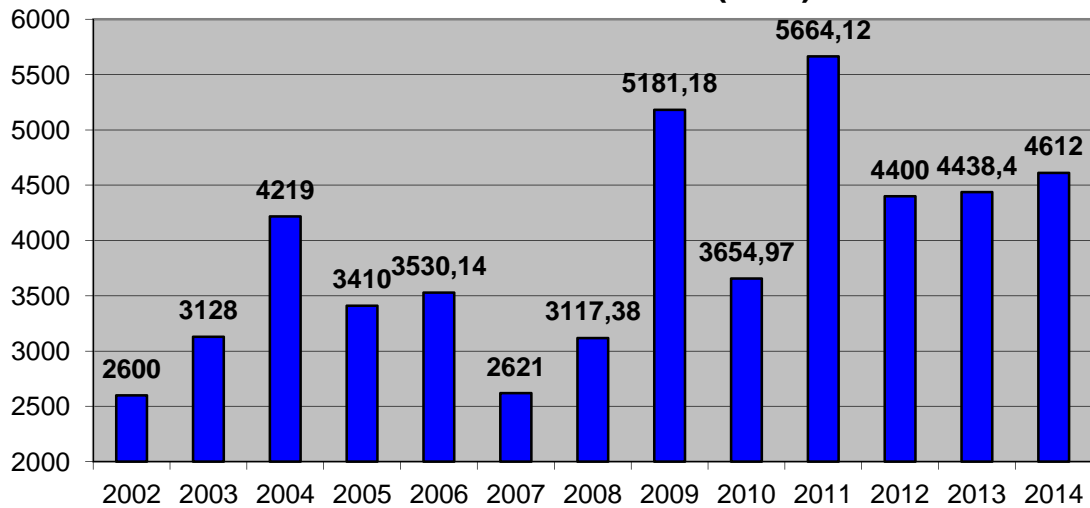
### LICZBA ORZECZEŃ WYDANYCH W LATACH 2002 - 2014



## ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W ROKU 2014



## ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU W LATACH 2002-2014 (PLN)



\* \* \*