



**BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI**  
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

---

**INFORMACJA**

**o działalności**

**Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego**

**w 2012 roku**

Warszawa, styczeń 2013

## **A. Informacje ogólne**

Bankowy Arbitraż Konsumencki (BAK) rozpoczął swoją działalność w dniu 1 marca 2002 roku. W marcu 2010 roku skończyła się druga kadencja Arbitra, w związku z czym Zarząd Związku Banków Polskich powołał ponownie Panią Katarzynę Marczyńską na stanowisko Arbitra Bankowego na okres kolejnej, trzeciej 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 Bankowości Detalicznej i Rynków Finansowych.

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

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

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1129 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2012 roku wydano orzeczenia w 1049 sprawach, z tego:

- na korzyść klienta – 130,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 56,
- na korzyść banku – 317,
- zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku – 542.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 289,
- kredyty bankowe – 635,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe –141,
- papiery wartościowe – 0,
- inne – 64 .

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2012 wyniosła 4.400 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku przez Arbitra w ubiegłym roku to 59 dni.

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

W 2012 roku zmienił się zakres merytoryczny spraw skierowanych do Arbitra, gdyż do 56% spadła liczba skarg dotyczących kredytów. Połowa z tych skarg obejmowała

kredyty hipoteczne. Najczęstszymi przyczynami sporów w tym zakresie były: zasady ustanawiania zabezpieczeń na okres przejściowy, czyli do chwili wpisania hipoteki do księgi wieczystej oraz ubezpieczenia niskiego wkładu własnego. Wnioskodawcy podnosili niedopuszczalność konstrukcji ubezpieczenia, w szczególności ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, a także niejasne zapisy umowne dotyczące sposobu wyliczania składki i podmiotu ubezpieczającego. Skarżone były również pojawiające się w umowach klauzule niedozwolone oraz proponowane przez banki zasady aneksowania zawartych umów kredytowych.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że tylko 3 konsumentów złożyło skargi dotyczące umów zawartych po wejściu w życie w grudniu 2011 roku nowej ustawy o kredycie konsumenckim. Na stałym poziomie utrzymuje się liczba wniosków wnoszonych przez spadkobierców kredytobiorców, w których żądają zwolnienia ich z obowiązku spłaty długu i podnoszą zarzut udzielenia kredytu mimo braku zdolności kredytowej oraz zarzut zaawansowanego wieku kredytobiorców. Kilkanaście skarg spadkobierców dotyczyło niezasadnej odmowy wypłaty przez ubezpieczyciela świadczenia z tytułu śmierci ubezpieczonego, skutkującej obowiązkiem spłaty należności przez spadkobierców. Liczba próśb o zobowiązanie banku do przeprowadzenia restrukturyzacji kredytu nie uległa zwiększeniu i nadal większość z nich kończy się ugodą.

W 2012 roku nie odnotowano skarg konsumentów dotyczących naruszania przez banki obowiązków informacyjnych w zakresie grupowych ubezpieczeń na życie powiązanych z umowami kredytu, natomiast przedmiotem skarg stały się ubezpieczenia na wypadek utraty pracy.

W 2012 roku do 25% wzrosła liczba spraw dotyczących lokat i rachunków, a większość skarg z tego zakresu dotyczyła produktów powiązanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Najczęstsze zarzuty to: brak należytej informacji o stronach umowy i produkcie, a wręcz prezentowanie go jako typowej lokaty bankowej, brak informacji o ryzyku i skutkach przedterminowej rezygnacji z produktu, niedostarczanie OWU albo ich przesyłanie po upływie terminu na odstąpienie od umowy, sprzedaż telefoniczna uniemożliwiająca zapoznanie się z warunkami przyszłej umowy, brak pomocy banku przy odzyskiwaniu wpłaconych kwot, brak współpracy na linii bank – ubezpieczyciel.

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. 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 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. W trakcie 2012 roku do składu Rady powołana została przedstawicielka Sygma Banque SA Oddział w Polsce.

W pracach Rady Arbitra biorą udział obecnie następujące osoby i instytucje:

1. Jerzy Bańka – Wiceprezes Związku Banków Polskich
2. Izabela Dąbrowska – Federacja Konsumentów
3. Jolanta Florek – Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
4. Bożena Idzikowska – PKO Bank Polski SA
5. Alfred Janc – Narodowy Bank Polski
6. Małgorzata Kołodziejczyk – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
7. Aleksander Kompf – BZ WBK SA
8. Elżbieta Krakowiak – Bank Pekao SA
9. Tomasz Lipowski – Bank BPH SA Grupa GE Capital
10. Szymon Midera – Bank Poczty SA
11. Edyta Palkowska – Sygma Banque SA Oddział w Polsce
12. Krzysztof Pietraszkiewicz – Prezes Związku Banków Polskich
13. Sławomir Stawczyk – ING Bank Śląski SA
14. Grażyna Rokicka – Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
15. Małgorzata Rothert – Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
16. Jacek Sobieraj – BRE Bank SA
17. Iwona Torzewska – Komisja Nadzoru Finansowego
18. Grażyna Wodzińska – Bank Spółdzielczy w Raszynie
19. Elżbieta Sługocka-Krupa – Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów

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. Głównymi tematami dyskusji w roku 2012 były kwestie związane ze skargami konsumentów dotyczącymi relacji banków z grupami klientów, których dostęp do usług bankowych jest utrudniony (w spotkaniu tym wzięły także udział przedstawiciele Fundacji Vis Maior, której podstawowym celem jest przeciwdziałanie wszelkim formom dyskryminacji osób z dysfunkcją wzroku), oraz doświadczeniami związanymi z funkcjonowaniem nowej ustawy o kredycie konsumenckim w praktyce, zgromadzonymi w roku 2012.

### **E. Inna działalność Arbitra Bankowego**

Niezależnie od funkcji pełnionej w Związku Banków Polskich, Pani Katarzyna Marczyńska w 2012 roku kontynuowała także działalność dydaktyczną oraz pracę w gremiach, których nadrzędnym celem jest popularyzacja dobrych praktyk oraz idei pozasądowego rozwiązywania sporów.

W 2012 roku kontynuowana była, w ramach współpracy z Fundacją Warszawski Instytut Bankowości, Międzynarodową Szkołą Bankowości i Finansów oraz Szkołą Bankową w Sandomierzu, działalność dydaktyczna dla pracowników banków.

Pani Arbiter jest także stale w ścisłej współpracy z Europejskim Centrum Konsumenckim i Radą Krajową Rzeczników Konsumentów, oraz ze środowiskiem akademickim, w tym Szkołą Główną Handlową w Warszawie i Wydziałem Ekonomicznym Uniwersytetu Łódzkiego, w ramach której prowadzi wykłady dla studentów, poświęcone ochronie konsumentów usług bankowych i znaczeniu Zasad Dobrej Praktyki Bankowej.

Pani Arbiter kontynuuje uczestnictwo w pracach kapituły Programu Gospodarczo – Konsumenckiego SOLIDNA FIRMA/BIAŁA LISTA, którego celem jest propagowanie zasad etyki biznesu.

### **F. 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 Konsumencki jest członkiem FIN-NET od początku 2006 roku.

W 2012 roku odbyły się tradycyjnie dwa spotkania plenarne sieci FIN-NET. W dniu 20 marca w Brukseli odbyło się spotkanie grupy FIN-NET, na którym omówiono w szczególności: postępy w obszarze legislacji dotyczącej usług finansowych oraz ochrony konsumenta na forum europejskim, w tym w zakresie propozycji dotyczących treści projektu Dyrektywy UE o kredycie hipotecznym, inicjatywy

dotyczącej kont bankowych, w tym m.in. rekomendację odnośnie dostępu do podstawowego konta płatniczego, uchwaloną przez Komisję w czerwcu 2011 roku oraz kwestię związaną z zagadnieniem porównywalności opłat bankowych.

Drugie posiedzenie plenarne sieci FIN-NET odbyło się 18 października w Budapeszcie w siedzibie Węgierskiej Komisji Nadzoru, która prowadzi ADR będący członkiem sieci FIN-NET, tj. Węgierskie Finansowe Kolegium Arbitrażowe. W jego trakcie omówiono projekt nowej europejskiej legislacji dotyczącej ADR/ ODR, środki służące zwiększeniu zaufania konsumentów do usług finansowych, które mogą być podjęte przez podmioty prowadzące arbitraż, np. relacje pomiędzy ADR a mediami.

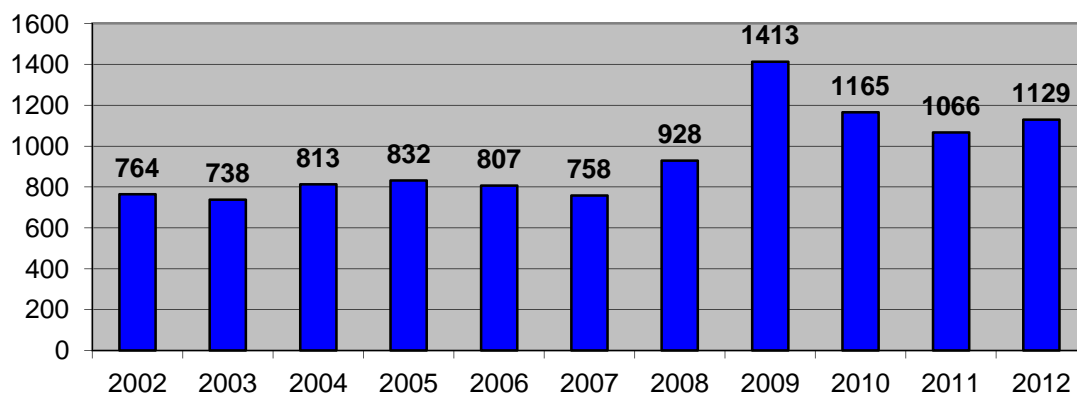
### **G. Dokumenty Komisji Europejskiej dotyczące alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich**

Jeszcze w styczniu 2011 roku Komisja Europejska opublikowała dokument konsultacyjny ws. instytucji pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (ADR-ów) – jego celem było uzyskanie opinii i komentarzy w zakresie możliwych scenariuszy rozwoju takich instytucji. BAK zaangażował się w konsultację tych dokumentów, którego celem jest zapewnienie konsumentom we wszystkich krajach członkowskich jednakowego poziomu ochrony i równego dostępu do podmiotów zajmujących się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów (ADR), a w szczególności ułatwieniem transgranicznego elektronicznego handlu poprzez wprowadzenie ogólnounijnej platformy internetowej (ODR), za pośrednictwem której osoby dokonujące zakupów przez Internet w innym państwie UE oraz przedsiębiorcy będą mogli rozstrzygać spory. W lutym ubiegłego roku opublikowane zostało stanowisko Związku w tym zakresie, a temat ten poruszany był także w trakcie spotkań organizowanych z polskimi eurodeputowanymi. W roku 2012 trwał intensywny proces konsultacyjny obu projektów tych dokumentów na forum europejskim, a 18 grudnia Komisja Rynku Wewnętrznego oraz Ochrony Konsumentów Parlamentu Europejskiego (IMCO) opublikowała tekst skonsolidowany obu projektów aktów prawnych, będący wynikiem trójstronnych negocjacji Parlamentu, Komisji i Rady.

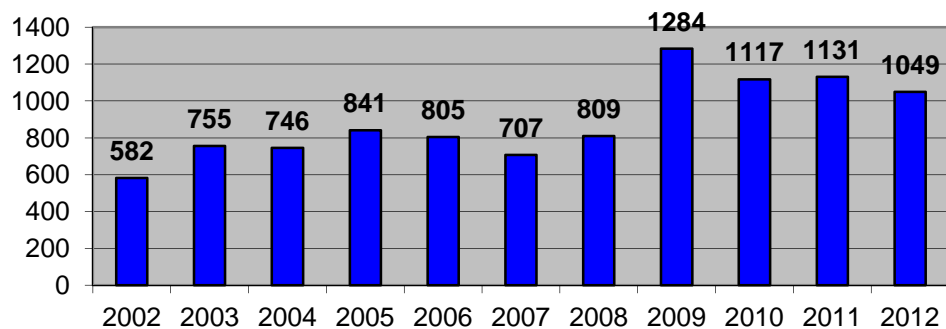
Finalne głosowanie na forum Parlamentu Europejskiego w tym zakresie zaplanowane jest na 12 marca 2013 roku.

## G. Statystyka

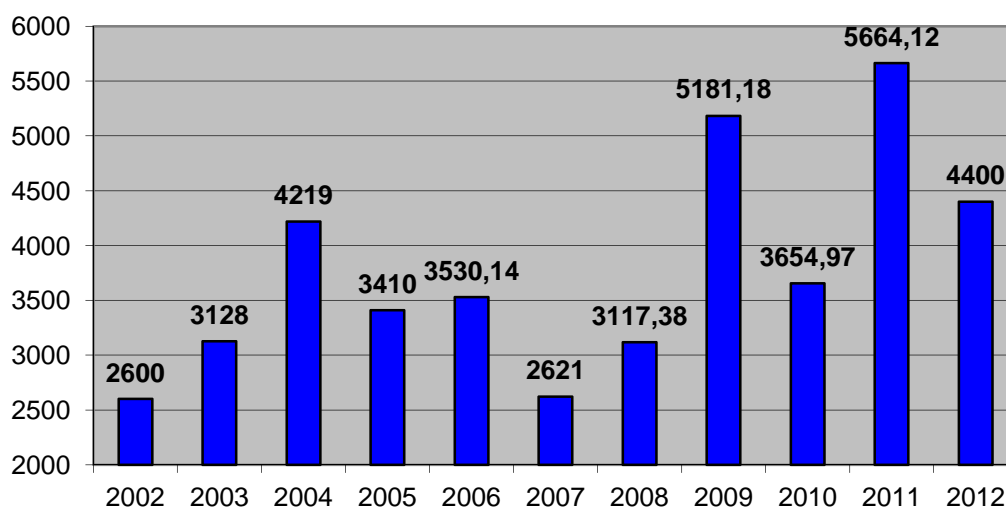
### LICZBA WNIOSKÓW WPŁYWAJĄCYCH W LATACH 2002 - 2012



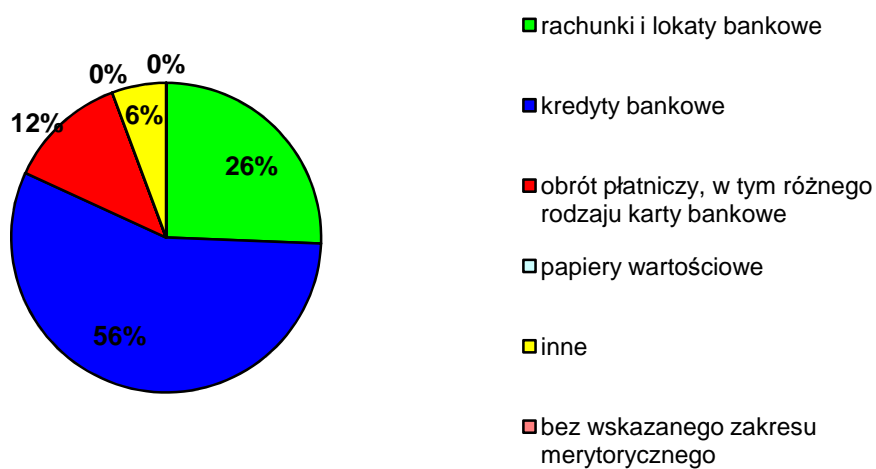
### LICZBA ORZECZEŃ WYDANYCH W LATACH 2002- 2012



## ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU W LATACH 2002 - 2012 (PLN)



## ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W ROKU 2012



Warszawa, styczeń 2013