



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

INFORMACJA

o działalności

Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego

w 2011 roku

Warszawa, styczeń 2012

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 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 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 2011 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1066 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2011 roku wydano orzeczenia w 1131 sprawach, z tego:

- na korzyść klienta – 151,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 40,
- na korzyść banku – 422,
- zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku – 518.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 228,
- kredyty bankowe – 677,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 102,
- papiery wartościowe – 1,
- inne – 58.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2011 wyniosła 5.664,12 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku przez Arbitra w ubiegłym roku to 57 dni.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Arbitra Bankowego

Największy odsetek spraw stanowiły w 2011 roku, podobnie do lat ubiegłych, spory dotyczące kredytów (64 %), z tym, że połowa z nich była związana z kredytami hipotecznymi. Najczęstszymi przyczynami sporów w tym zakresie były: zasady ustanawiania zabezpieczeń na okres przejściowy czyli do wpisu hipoteki do księgi wieczystej (ubezpieczenia pomostowe, podwyższona marża) oraz ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, niedozwolone klauzule umowne oraz zasadność żądania do zabezpieczenia kredytu przez bank.

Znaczną część skarg stanowiły te, w których konsumenci kwestionują zasady rozliczania przez banki przedterminowej spłaty zobowiązań kredytowych. Najczęstszym źródłem sporów jest nie zapoznanie się kredytobiorcy z umową i dokonywanie wpłat w dowolnych terminach i kwotach, bez uprzedniego powiadomienia banku o zamiarze dokonania przedterminowej spłaty, co powoduje, iż kredyt nie zostaje w całości spłacony.

Brak było natomiast skarg związanych z nieprawidłowym rozliczeniem przez bank kredytu po odstąpieniu przez kredytobiorcę od umowy.

Stale wzrasta liczba wniosków 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.

Zdecydowanie zwiększyła się również liczba próśb o zobowiązanie banku do przeprowadzenia restrukturyzacji kredytu. Większość z nich zakończyła się ugodą.

W 2011 roku odnotowano wyraźny wzrost skarg dotyczących lokowania środków w oferowane przez banki produkty depozytowe powiązane z ubezpieczeniem. Najczęstszym źródłem tego typu sporów była niedostateczna znajomość tego produktu przez klientów detalicznych, którzy zarzucają bankom nienależyte poinformowanie ich o zasadach lokowania i ryzykach oraz niedostarczenie materiałów informacyjnych.

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.

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 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.

W styczniu 2011 roku Rada Związku Banków Polskich powołała Radę Arbitra III kadencji. Natomiast w końcu ubiegłego roku do składu Rady powołani zostali uzupełniająco przedstawiciele Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów oraz Banku BPH.

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

1. Izabela Dąbrowska- Federacja Konsumentów
2. Jolanta Florek - Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
3. Bożena Idzikowska - PKO Bank Polski SA
4. 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. Szymon Midera - Bank Pocztowy SA
10. Sławomir Stawczyk - ING Bank Śląski SA
11. Grażyna Rokicka - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
12. Małgorzata Rothert - Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
13. Jacek Sobieraj- BRE Bank SA
14. Iwona Torzewska - Komisja Nadzoru Finansowego
15. Grażyna Wodzińska - Bank Spółdzielczy w Raszynie
16. Małgorzata Tarnowska - Bank BPH SA Grupa GE Capital
17. Elżbieta Sługocka- Krupa - Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów

Funkcję Sekretarza Rady Arbitra pełni p. Norbert Jeziolowicz (Dyrektor Zespołu Bankowości Detalicznej i Rynków Finansowych ZBP).

W roku ubiegłym Rada Arbitra Bankowego odbyła trzy posiedzenia - w lutym, czerwcu i grudniu. Zgodnie z przyjętymi założeniami członkowie Rady poświęcają każde z posiedzeń przedyskutowaniu doświadczeń reprezentowanych instytucji z

jednego obszaru. Głównymi tematami dyskusji były nowe przepisy dotyczące kredytu konsumenckiego oraz skarg konsumentów związanych z klauzulami abuzywnymi.

E. Inna działalność Arbitra Bankowego

Niezależnie od funkcji pełnionej w Związku Banków Polskich, Pani Katarzyna Marczyńska w 2011 roku kontynuowała także działalność dydaktyczną oraz pracę w gremiach, które mają na celu popularyzację dobrych praktyk oraz idei pozasądowego rozwiązywania sporów.

W 2011 roku kontynuowana była, w ramach współpracy z Fundacją Warszawski Instytut Bankowości, Centrum Prawa Bankowego i Informacji oraz Międzynarodową Szkołą Bankowości i Finansów działalność dydaktyczna dla pracowników banków.

Kontynuowana jest stała współpraca z Europejskim Centrum Konsumenckim oraz Radą Krajową Rzeczników Konsumentów, w ramach której Arbiter odbywa w siedzibie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich dyżur, podczas którego odpowiada na pytania Rzeczników Konsumentów i informuje konsumentów o trybie dochodzenia roszczeń związanych z działalnością banków.

W 2011 roku Pani Arbiter popularyzowała ideę ochrony konsumentów usług finansowych podczas konferencji zorganizowanej przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskim we współpracy z Polskim Towarzystwem Ekonomicznym i Instytutem Badań Rynku Konsumpcji i Koniunktur.

W 2011 roku rozwinięta została współpraca ze środowiskiem akademickim, w tym Szkołą Główną Handlową w Warszawie i Wydziałem Ekonomicznym Uniwersytetu Łódzkiego, w ramach której Arbiter prowadzi wykłady dla studentów, poświęcone ochronie konsumentów usług bankowych i znaczeniu Zasad Dobrej Praktyki Bankowej.

Rozwinięta została także współpraca z Okręgowymi Izbami Radców Prawnych w Krakowie i Kielcach, w ramach której Arbiter prowadził wykłady dla radców prawnych dotyczące pozycji konsumentów - klientów instytucji finansowych.

W ramach ukończonych w 2011 roku, na Uniwersytecie Warszawskim, podyplomowych studiów „Negocjacje, mediacje i alternatywne metody rozstrzygnięcia sporów” opracowana została przez Arbitra praca pt. „Czy prywatne ADR mają w Polsce przyszłość? Analiza na przykładzie Bankowego arbitrażu Konsumenckiego”, która służy popularyzacji stworzonej przez sektor bankowy metody rozstrzygnięcia sporów.

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

Pani Arbiter odbyła spotkanie z Prezydium Komisji Etyki Bankowej przy ZBP, podczas którego przedstawiła główne przyczyny sporów oraz uwagi klientów

dotyczące naruszania przez banki Zasad Dobrej Praktyki Bankowej. Na prośbę różnych gremiów działających w ramach Związku przygotowywane są także informacje dotyczące skarg z danego zakresu tematycznego.

W 2011 roku Pani Arbiter brała czynny udział w pracach Komitetu do spraw jakości Usług Finansowych przy Związku Banków Polskich opracowującego Rekomendację dotyczącą systemu zarządzania skargami w bankach.

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 Konsumentki jest członkiem FIN-NET od początku 2006 roku.

W 2011 roku odbyły się tradycyjnie dwa spotkania plenarne sieci FIN NET. Podczas pierwszego spotkania 17 marca 2011 roku w Brukseli omówione zostały m. in. wyniki konsultacji w sprawie zastosowania alternatywnych metod rozwiązywania sporów do rozwiązywania sporów dotyczących transakcji i praktyk handlowych w Unii Europejskiej (ADR), które są krokiem wstępnym do opracowania projektu dyrektywy w tym zakresie, a także wyniki konsultacji w sprawie spójnego europejskiego podejścia do roszczeń zbiorowych (collective redress)

Zaprezentowano również szczegółowo wyniki badania na temat wykorzystania informacji o wieku, niepełnosprawności, płci, religii lub światopoglądu, rasy, pochodzenia etnicznego i orientacji seksualnej w usługach finansowych oraz zalecenie Komisji z 12.5.2010 r. w sprawie stosowania zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów. Na końcu tradycyjnie zaprezentowano niektóre schematy ADR w poszczególnych organizacjach m.in. łotewskie Centrum Ochrony Praw Konsumentów oraz rumuńską Unii Mediacji oraz wymieniono doświadczenia oraz stosowanej praktyki na zasadzie studiów przypadków z Niemiec i Luksemburga.

Podczas drugiego spotkania 21 października 2011 na Malcie przybliżono prace Komisji Europejskiej nad dyrektywą w sprawie kredytu hipotecznego, zaleceniem w sprawie dostępu do podstawowego rachunku, inicjatywą samoregulacji opłat bankowych. oraz monitorowaniu wdrażania wspólnych zasad dotyczących bank account switching oraz dyrektywy o usługach płatniczych. W następnej części zaprezentowano projekt raportu Banku Światowego w sprawie rozstrzygnięcia sporów między konsumentami a przedsiębiorcami finansowymi. Raport składa się z dwóch części: Część 1 - praktyczny przewodnik w oparciu o doświadczenie w Europie Zachodniej, część 2 - opisuje obecne ustalenia w centralnej / wschodniej Europie i obejmuje takie państwa jak: Bułgaria, Chorwacja, Czechy, Estonia, Węgry, Łotwa, Litwa, Polska, Rumunia, Słowacja i Słowenia.

W trakcie spotkania zaprezentowano schematy działania ADR-ów na Węgrzech oraz w Estonii. W zakresie tradycyjnej wymiany poglądów i doświadczeń przedstawiono prezentację dotyczącą rozpatrywania roszczeń zbiorowych, w szczególności pozwów zbiorowych związanych z ubezpieczeniem płatności w Wielkiej Brytanii oraz prezentację temat spraw dotyczących SWAP sprzedawanych wraz z kredytami hipotecznymi w celu ochrony klientów przed wzrostem stopy procentowej. Przeprowadzono również dyskusję dotyczącą relacji pomiędzy ADR-ami a regulatorami w krajach członkowskich FIN-NET.

G. Dokumenty Komisji Europejskiej dotyczące alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich

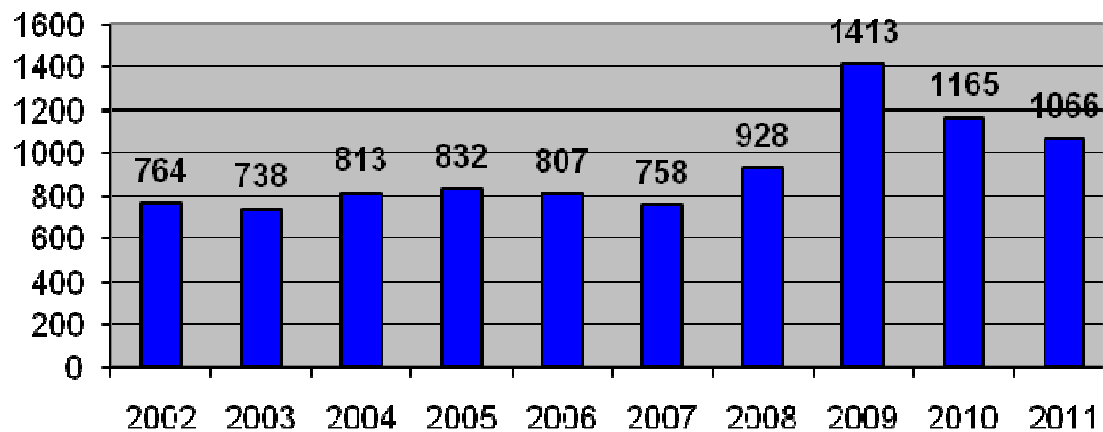
W dniu 18 stycznia 2011 roku Komisja Europejska opublikowała dokument konsultacyjny ws. instytucji pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich (ADR-ów), którego celem było uzyskanie opinii i komentarzy w zakresie możliwych scenariuszy rozwoju takich instytucji. BAK zaangażował się w konsultacje tych dokumentów, których celem jest zapewnienie konsumentom we wszystkich krajach członkowskich jednakowego poziomu ochrony i równego dostępu do podmiotów zajmujących się pozasądowym rozstrzyganiem 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 końcu ubiegłego roku – w wyniku przeprowadzonych konsultacji – opublikowane zostały projekty odpowiedniej dyrektywy oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady. Na mocy dyrektywy ADR państwa członkowskie mają między innymi być zobowiązane zapewnić możliwość skierowania wszelkich sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami do podmiotu prowadzącego pozasądowe postępowanie rozjemcze. W celu usuwania barier dla konsumentów w dostępie do ADR przewiduje się, że procedura w ADR powinna być bezpłatna lub wiązać się jedynie z umiarkowanymi kosztami dla przedsiębiorców. Projekt dyrektywy w tym zakresie ma zapewnić równomierny rozwój sieci ADR-ów na terenie całej Unii.

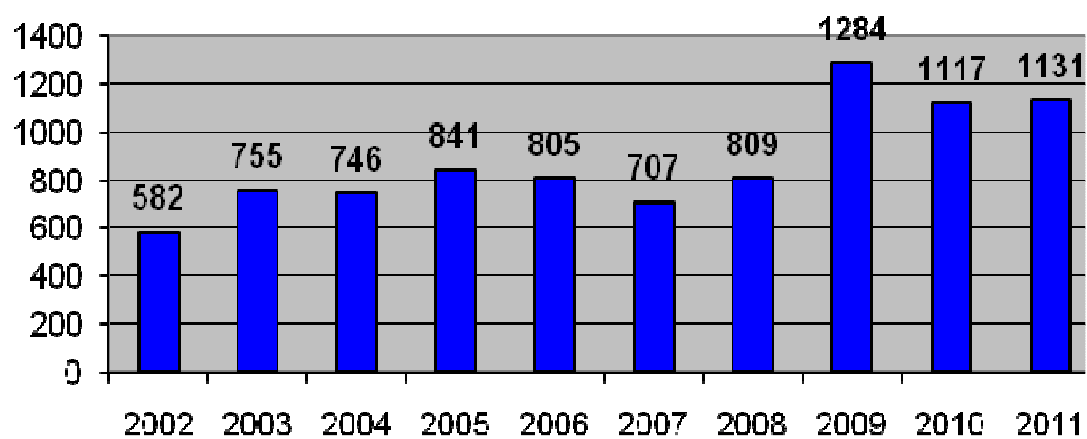
Związek Banków Polskich zajął stanowisko wobec nowych propozycji legislacyjnych Komisji Europejskiej deklarując gotowość do dzielenia się zebranych w ciągu 10 lat działalności BAK doświadczeniami.

Warszawa, styczeń 2012

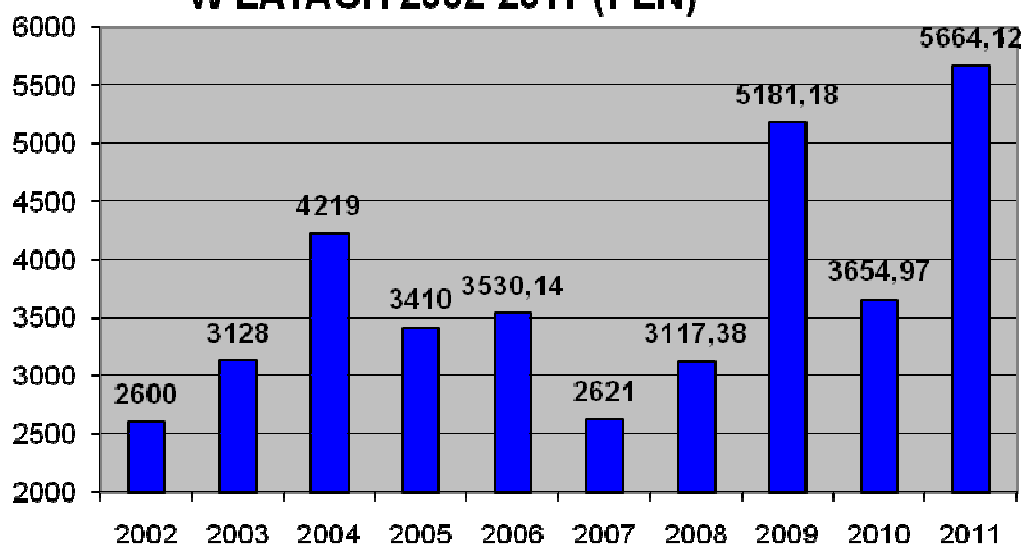
LICZBA WNIOSKÓW WPŁYWAJĄCYCH W LATACH 2002 - 2011



LICZBA ORZECZEŃ WYDANYCH W LATACH 2002- 2011



ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU W LATACH 2002-2011 (PLN)



ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W ROKU 2011

