



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

INFORMACJA

o działalności

Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego

w 2015 roku

Warszawa, luty 2016

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.

Pani Katarzyna Marczyńska pełni funkcję Arbitra Bankowego już czwartą kadencję.

Pani Jolanta Potocka powołana uchwałą Rady Związku w dniu 24 listopada 2014 roku na stanowisko Zastępcy Arbitra Bankowego podjęła się wykonywania tej funkcji z dniem 1 stycznia 2015 roku.

B. Podstawowe informacje statystyczne dotyczące wniosków

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 roku wpłynęły do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1301 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2015 roku wydano orzeczenia w 1643 sprawach, z tego:

na korzyść klienta – 422,
zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 43,
na korzyść banku – 687,
zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku – 487
zawieszonych – 4.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

rachunki i lokaty bankowe – 312,
kredyty bankowe – 711,
obrot płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 152,
inne – 126.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2015 wyniosła 4.481 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku w ubiegłym roku to 82 dni.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Bankowy Arbitraż Konsumencki

W 2015 roku zdecydowanie spadła liczba skarg dotyczących polis lokat, 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 ubezpieczeń. Wnioskodawcy podnosili niedopuszczalność konstrukcji ubezpieczenia, w szczególności ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, a także niejasne zapisy umowne dotyczące sposobu wyliczania składki i 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. Pojawiły się także żądania uznania kredytu za kredyt darmowy z powodu naruszenia przepisów ustawowych.

Kilkadziesiąt spraw dotyczyło spadkobrania zobowiązań kredytowych po klientach banków, choć odnotować należy wzrost świadomości spadkobierców w zakresie zasad dziedziczenia i możliwości negocjowania z bankiem warunków spłaty zobowiązania. Przedmiotem sporów są również wypłaty kwot będących przedmiotem zapisu na wypadek śmierci - kwestionowany jest brak wskazania beneficjenta lub też zasadność wskazania danego beneficjenta, wysokość zapisu i krąg osób uprawnionych.

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

Zwiększeniu natomiast uległa grupa klientów zarzucająca bankom nieprawidłowe prowadzenie egzekucji z rachunków bankowych i niewłaściwego naliczania kwoty wolnej od zajęcia.

W 2015 roku pojawiły się pierwsze skargi dotyczące nieautoryzowanych operacji dokonanych za pośrednictwem bankowości elektronicznej, natomiast 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 w konkretnych sprawach lub też przedstawić swój pogląd dotyczący działalności banków w formie rozmowy telefonicznej.

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.

W 2015 roku zakończyła się III kadencji Rady Arbitra. W jej pracach brali udział przedstawiciele następujących instytucji:

1. Związek Banków Polskich
2. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
3. Narodowy Bank Polski
4. Komisja Nadzoru Finansowego
5. Federacja Konsumentów
6. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
7. Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
8. Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów
9. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
10. Bank Zachodni WBK SA
11. Bank Pekao SA
12. PKO Bank Polski SA
13. ING Bank Śląski SA
14. Bank BPH (Grupa GE Capital)
15. mBank SA
16. Bank Pocztowy SA
17. Bank Spółdzielczy w Raszynie
18. Komitet ds. Kredytu Konsumentckiego przy ZBP
19. Komitet ds. Jakości Usług Finansowych przy ZBP

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

W roku ubiegłym Rada Arbitra Bankowego odbyła jedno posiedzenie – w czerwcu. 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 ze standardami reklamowania usług finansowych (kredytu konsumentckiego).

E. Inna działalność Arbitra Bankowego

Niezależnie od funkcji pełnionej w Związku Banków Polskich, Arbiter w 2015 roku kontynuował także działalność dydaktyczną oraz pracę w gremiach, których nadrzędnym celem jest popularyzacja dobrych praktyk oraz idei pozasądowego rozwiązywania sporów.

W 2015 roku kontynuowana była działalność dydaktyczna dla pracowników wymiaru sprawiedliwości, rzeczników konsumentów oraz banków.

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, Wydziałem Prawa Uniwersytetu Wrocławskiego i KUL oraz 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 – Konsumenckiego SOLIDNA FIRMA/BIAŁA LISTA, którego celem jest propagowanie zasad etyki biznesu oraz programu „Teraz Polska” wyróżniającego najlepsze produkty i usługi.

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.

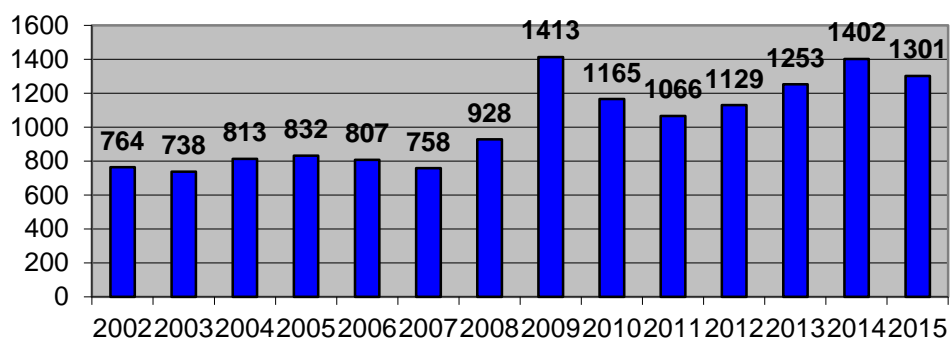
W 2015 roku odbyły się tradycyjnie dwa spotkania plenarne sieci FIN-NET: w dniach 10 czerwca oraz 10 grudnia. Pierwsze z nich poświęcone było omówieniu stanu prac nad wdrożeniem oraz odmiennym podejściem państw członkowskich do pewnych szczegółowych kwestii w procesie implementacji dyrektywy ADR oraz rozporządzenia ODR na lokalnych rynkach, w tym dyskusji nad konsekwencjami nowej unijnej regulacji w zakresie pozasądowego rozpatrywania sporów na kształt i formę funkcjonowania sieci FIN-NET.

Natomiast jednym z głównych tematów podniesionych na grudniowym posiedzeniu był przegląd Memorandum of Understanding FIN-NET w kontekście m.in. usprawnienia FIN-NET w zgodzie z dyrektywą ADR/ rozporządzeniem ODR. Zostały także zaprezentowane postępy w najważniejszych pracach legislacyjnych na poziomie UE (m. in. o MCD, PAD, PSD 2, MIFID 2, IDD). Jedną ze omówionych kwestii była również publikacja przez Komisję Europejską dokumentu *Green paper on retail financial services*, który ma za zadanie poprawić funkcjonowanie usług finansowych

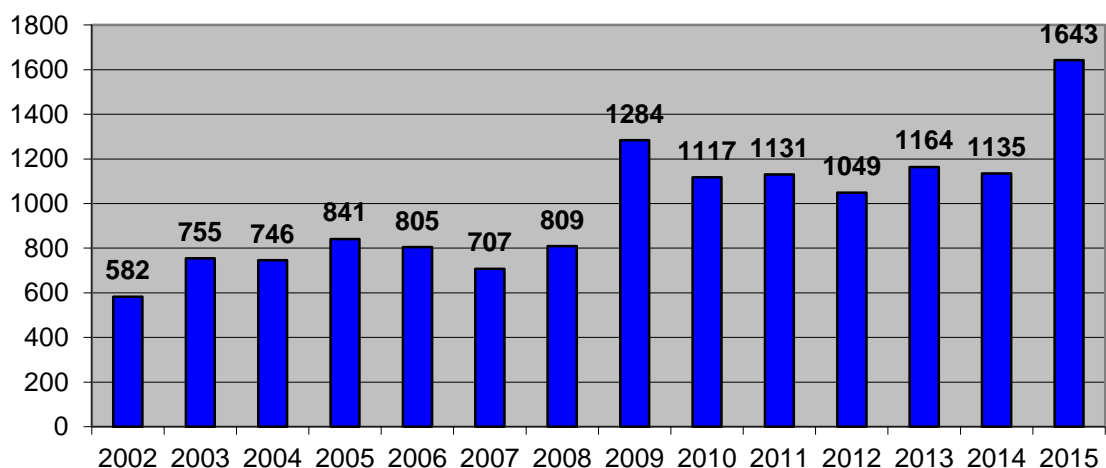
oferowanych klientom detalicznym. Podsumowano aktualny stan procesu transpozycji dyrektywy ADR w państwach członkowskich oraz przedyskutowano wytyczne do Dyrektywy 2005/29/EC o nieuczciwych praktykach handlowych w kontekście ich znaczenia dla FIN-NET.

G. Statystyka

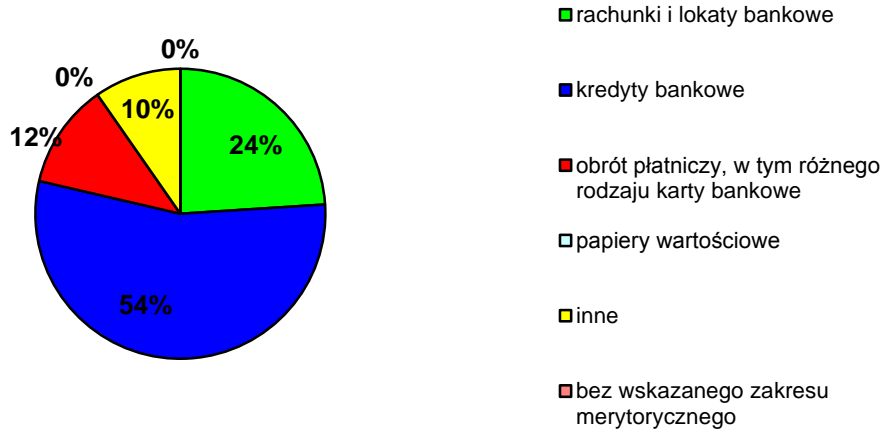
LICZBA WNIOSKÓW WPŁYWAJĄCYCH W LATACH 2002 - 2015



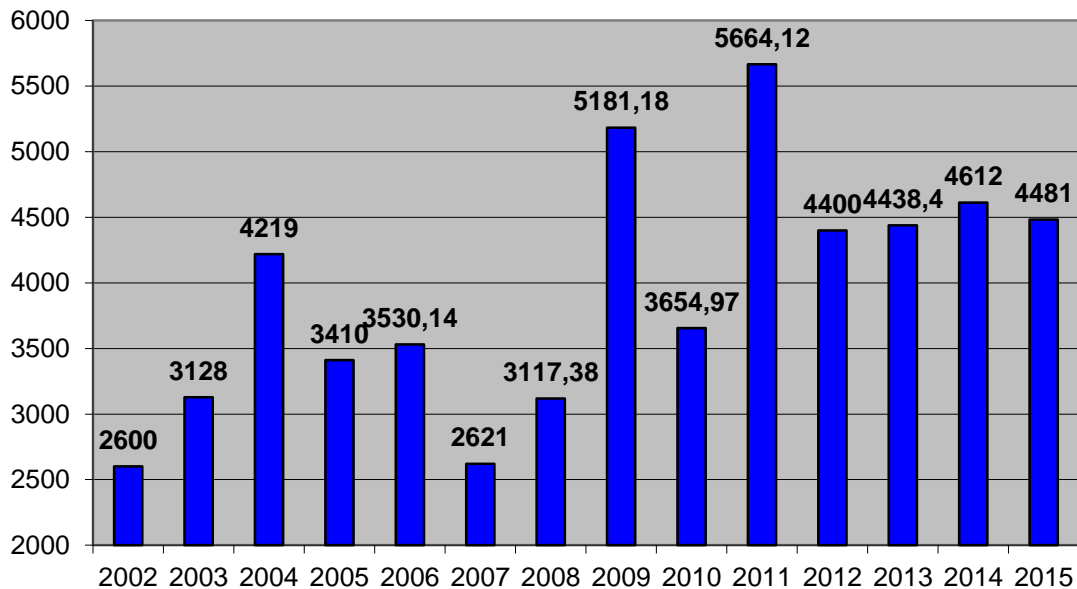
LICZBA ORZECZEŃ WYDANYCH W LATACH 2002 - 2015



ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW W ROKU 2015



ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU W LATACH 2002 - 2015 (PLN)



* * *