



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

INFORMACJA

o działalności

Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego

w 2019 roku

Warszawa, kwiecień 2020 roku

A. Informacje ogólne

1. Bankowy Arbitraż Konsumencki (BAK) rozpoczął swoją działalność w dniu 1 marca 2002 roku.
2. Do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego należą obecnie wszystkie banki-członkowie ZBP oraz te banki spółdzielcze nie zrzeszone w Związku, które wyraziły wolę współpracy z BAK, a także jeden oddział instytucji kredytowej, która nie jest członkiem Związku.
3. Koszty funkcjonowania Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego pokrywane są w całości przez banki-członków Związku Banków Polskich oraz banki i oddziały instytucji kredytowych, które zadeklarowały poddanie się orzeczeniowym wydanym w Arbitrażu.
4. W roku 2019 w Ramach Arbitrażu do orzekania uprawnione były:
 - a) Pani Katarzyna Marczyńska, która pełniła funkcję Arbitra Bankowego już czwartą kadencję, tj. od początku jego działalności.
 - b) Pani Jolanta Potocka, która pełni funkcję Zastępcy Arbitra Bankowego od 1 stycznia 2015 roku.
5. W dniu 17 lutego 2017 roku Bankowy Arbitraż Konsumencki został wpisany jako pierwsza instytucja do prowadzonego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru podmiotów uprawnionych - wykazu instytucji zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich w Polsce. Rejestr ten został utworzony na podstawie art. 7 oraz art. 21 ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i stanowi realizację nowego europejskiego elementu systemu ochrony konsumentów.
6. Od kwietnia 2017 roku podniesiono wysokość kwoty przedmiotu sporu, która rozpatrywana jest przez Arbitrów do 12.000,- zł, a w przypadku sporów związanych z kredytami hipotecznymi do 20.000 zł.

B. Podstawowe informacje statystyczne dotyczące wniosków

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 800 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2019 roku wydano orzeczenia w 763 sprawach, z tego:

- na korzyść klienta – 128,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu - 27,
- na korzyść banku – 292,
- zakończonych zwrotem lub odmową rozpatrzenia wniosku – 292,
- zawieszonych – 24.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 381,
- kredyty bankowe – 286,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 59,
- inne –74.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2019 wyniosła 20.000 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku to 57 dni, w tym: średni czas wydania orzeczenia – 78 dni, zaś średni czas wydania zarządzenia o zwrocie lub odmowie rozpatrzenia wniosku – 9 dni.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Bankowy Arbitraż Konsumencki

W 2019 roku najwięcej wniosków dotyczyło różnych zagadnień dotyczących umów rachunków bankowych. Najliczniejszą grupę skarg stanowiły spory dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Zwiększeniu uległa także liczba skarg w zakresie nieprawidłowego prowadzenia egzekucji z wierzytelności z rachunków bankowych, w tym niewłaściwego naliczania kwoty wolnej od zajęcia, nieprawidłowego przekazywania organom egzekucyjnym środków niepodlegających zajęciu i środków z kredytu w rachunku.

Rosła liczba skarg dotyczących spadkobrania - przedmiotem sporów były wypłaty zdeponowanych na rachunkach kwot podlegających dziedziczeniu oraz zapisów na wypadek śmierci.

Na dotychczasowym poziomie utrzymywała się liczba wniosków dotyczących nienależytego wykonania przez bank transakcji płatniczych, głównie w bankomatach. Pojawiły się także spory dotyczące nieprawidłowego przeprowadzenia przez bank procedury zwrotu środków przekazanych na niewłaściwy rachunek bankowy.

W 2019 roku zmniejszeniu uległa liczba skarg dotyczących umów kredytowych. Większość skarg dotyczyła kredytów konsumenckich, a skarżący domagali się obniżenia całkowitego kosztu kredytu z powodu przedterminowej spłaty zobowiązania i zwrotu zapłaconej nadwyżki. Wnioski o zwrot kosztów składali zarówno kredytobiorcy, jak i ich spadkobiercy. W ostatnim kwartale 2019 roku liczba tych spraw zaczęła znacząco rosnąć.

Najczęstszymi przyczynami sporów w zakresie kredytów hipotecznych były występujące w umowach klauzule niedozwolone oraz zasady ustanawiania zabezpieczeń, w szczególności ubezpieczeń. Wnioskodawcy skarżyli także nieprawidłowe rozliczanie kredytu w przypadku skorzystania z promocyjnych warunków spłaty zadłużenia. Pojawiły się również wnioski o obniżenie całkowitego kosztu kredytu z powodu przedterminowej spłaty zobowiązania hipotecznego.

Należy odnotować wzrost świadomości spadkobierców w zakresie zasad dziedziczenia i możliwości negocjowania z bankiem warunków spłaty długu z tytułu kredytu.

Liczba próśb kredytobiorców o zobowiązanie banku do przeprowadzenia restrukturyzacji kredytu uległa zmniejszeniu i nadal większość takich sporów kończy się ugodą.

W 2019 roku pojawiły się skargi dotyczące nienależytego wykonania przez banki obowiązków wynikających z RODO, jednak Arbiter odmawiał ich rozpoznania i wskazywał wnioskodawcom uprawniony organ - Prezesa UODO bądź sąd powszechny.

Poza normalną procedurą rozstrzygania sporów, wiele osób nadal pragnie zasięgnąć porady u Arbitra w konkretnych sprawach lub też przedstawić swój pogląd dotyczący działalności banków w formie rozmowy telefonicznej bądź pisemnego powiadomienia o zauważonych nieprawidłowościach.

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.

Od 2016 roku jej pracach udział biorą obecnie przedstawiciele następujących instytucji:

1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
2. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
3. Biuro Rzecznika Finansowego
4. Narodowy Bank Polski
5. Komisja Nadzoru Finansowego
6. Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
7. Stowarzyszenie Rzeczników Konsumenckich,
8. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
9. Federacja Konsumentów
10. PKO Bank Polski SA
11. Bank Pekao SA
12. Bank Zachodni WBK SA
13. ING Bank Śląski SA
14. Getin Noble Bank SA
15. mBank SA
16. Sekcja banków spółdzielczych ZBP

17. Sekcja banków średnich ZBP
18. Komisja Etyki Bankowej
19. Komitet ds. Kredytu Konsumentckiego ZBP
20. Komitet ds. Jakości Usług Finansowych 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, którego tematem wiodącym były skutki ogłoszonego w dniu 11 września 2019 roku wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie C-383/18 dotyczącego zwrotu kosztów w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumentckiego oraz jego potencjalny wpływ na funkcjonowanie polskiego rynku kredytowego.

E. 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 2019 roku odbyły się dwa spotkania plenarne sieci FIN-NET w dniach 10 kwietnia oraz 28 listopada. W trakcie tych spotkań dyskutowano w pierwszym rzędzie takie kwestie, jak rozwój instytucji ADR w krajach Unii, różne metody obliczania kosztów kredytów konsumentckich oraz kredytów hipotecznych, wykorzystanie nowoczesnych technologii w procedurach ADR (np. sztuczna inteligencja) oraz umowy z konsumentami zawierane na podstawie prawa innych państw członkowskich.

Warszawa, kwiecień 2020