

INFORMACJA

o działalności

Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego

w 2023 roku

Warszawa, kwiecień 2024

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 oraz jeden bank hipoteczny, która nie są członkami 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 wydawanym w Arbitrażu.
4. W roku 2023 w Ramach Arbitrażu do orzekania uprawnione były:
 - a) Pani Katarzyna Marczyńska, która pełni funkcję Arbitra Bankowego już piątą 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 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 2023 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 807 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2023 roku wydano orzeczenia w 709 sprawach, z tego:

- na korzyść klienta – 46,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu - 7,
- na korzyść banku – 306,
- zakończonych zwrotem lub odmową rozpatrzenia wniosku - 343,
- umorzonych – 7.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 583,
- kredyty bankowe – 159,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 33,
- inne – 32.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2023 wyniosła 10.549,80 zł.

Średni czas rozpatrywania wniosku to 80 dni.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Bankowy Arbitraż Konsumentki

W 2023 roku najwięcej spraw dotyczyło umów rachunków bankowych. Najlichnieszą grupę skarg stanowiły spory dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Konsumentki kwestionujący obciążenie ich równowartością nieautoryzowanych transakcji podnosili zarzut nienależytej staranności banku w dbaniu o powierzone środki. W większości przypadków banki udowodniły jednak, że transakcje zostały silnie uwierzytelnione przez posiadaczy rachunków bądź też konsumentki w sposób umyślny lub na skutek rażącego niedbalstwa ujawnili osobom trzecim poufne dane do rachunku lub przekazali im poufne kody zatwierdzające transakcje.

Podkreślenia wymaga, że banki prowadzą stałe akcje informacyjne, podczas których przypominają klientom o zasadach bezpiecznego dokonywania transakcji płatniczych oraz ostrzegają przed pojawiającymi się na rynku próbami wyłudzenia danych do rachunku.

W omawianym roku wzrosła także liczba skarg dotyczących nienależytego przeprowadzenia procedury *chargeback* oraz odzyskiwania środków przekazanych na niewłaściwy numer rachunku bankowego – w tym zakresie wiedza klientki banków o procedurze dochodzenia zwrotu środków jest wciąż niewystarczająca.

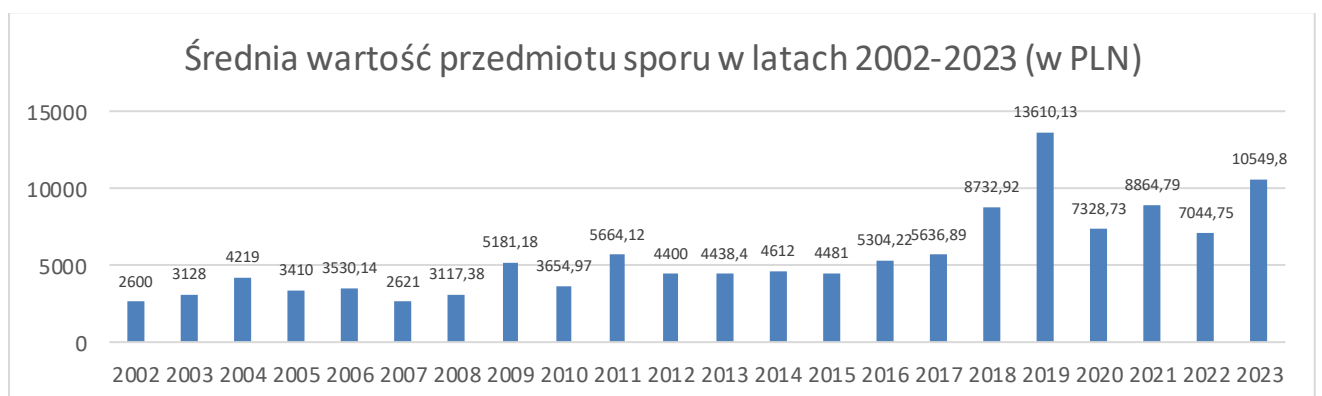
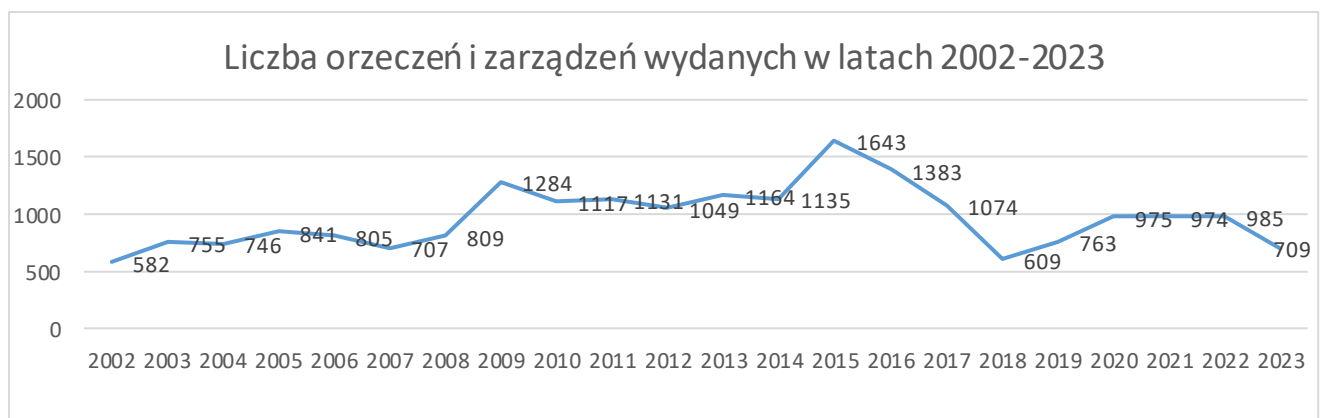
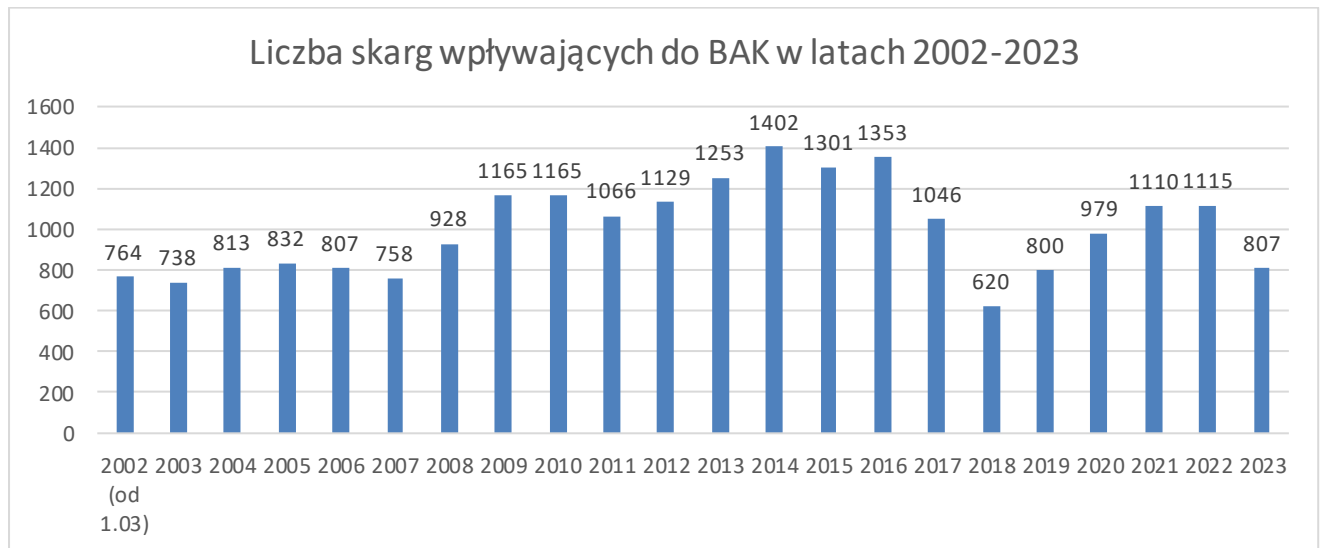
Konsumentki skarżyli również nieprawidłowe prowadzenie egzekucji z wierzytelności z rachunków bankowych oraz wypłaty kwot zdeponowanych na rachunkach zmarłych posiadaczy.

W 2023 roku większość skarg związanych z kredytowaniem konsumentki i hipotecznym dotyczyła obniżenia całkowitego kosztu kredytu w przypadku przedterminowej spłaty zobowiązania (art. 49 ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumentki i art. 39 ustawy z dnia 23 marca 2017r. o kredycie hipotecznym).

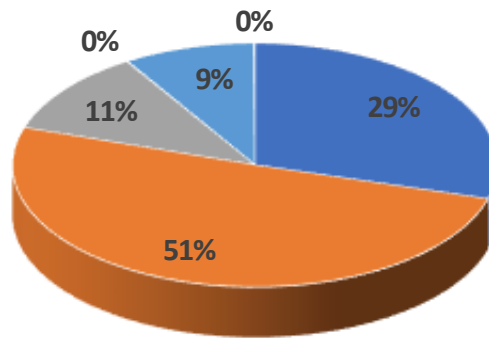
Wnioskodawcy skarżyli także niemożność skorzystania z tzw. wakacji kredytowych.

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

D. Statystyka



Zakres merytoryczny skarg w latach 2002-2023



- rachunki i lokaty bankowe
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe
- inne
- kredyty bankowe
- papiery wartościowe
- bez wskazanego zakresu merytorycznego