



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

SPRAWOZDANIE

z działalności

Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego

przy Związku Banków Polskich

w latach 2019-2020

Sprawozdanie sporządzono zgodnie z wymogami art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016r. poz. 1823)

Warszawa, kwiecień 2021

I. Informacja o liczbie wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które wpłynęły do podmiotu uprawnionego oraz wskazanie ich przedmiotu:

W okresie od 1 stycznia 2019 do 31 grudnia 2020 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego **1.779** wniosków, z czego:

- **678** skarg dotyczyło umów kredytowych,
- **814** skarg dotyczyło umów rachunków bankowych,
- **113** skarg dotyczyło nienależytego wykonania transakcji kartą płatniczą, w bankomatach lub na odległość,
- **174** skargi stanowiły sprawy inne, m. in. o zadośćuczynienie z powodu naruszenia zasad postępowania reklamacyjnego przez bank, zasad etyki, wnioski składane przez przedsiębiorców, wnioski o zobowiązanie do określonego działania, wnioski dotyczące podmiotów niebędących bankami.

II. Informacja o powtarzających się lub istotnych problemach, które prowadzą do sporów konsumenckich:

Największa liczba sporów w latach 2019 -2020 dotyczyła spraw związanych z umowami rachunków bankowych. Najliczniejszą grupę skarg stanowiły spory dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych i procedury chargeback. 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 limitu w rachunku. Wzrastała także liczba skarg dotyczących spadkobrania - przedmiotem sporów były wypłaty zdeponowanych na rachunkach kwot podlegających dziedziczeniu oraz zapisów na wypadek śmierci.

Wśród skarg związanych z kredytami dominowały sprawy dotyczące zwrotu przez banki części należności ubocznych w przypadku przedterminowej spłaty kredytu (art. 49 ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim) oraz nieprawidłowego rozliczania kredytu w przypadku skorzystania przez konsumenta z promocyjnych warunków spłaty zadłużenia. Wnioski o zwrot kosztów składali zarówno kredytobiorcy, jak i ich spadkobiercy.

Skargi związane z kredytami hipotecznymi dotyczyły występujących w umowach klauzul niedozwolonych, zasad ustanawiania zabezpieczeń oraz zwrotu przez banki części należności ubocznych w przypadku przedterminowej spłaty kredytu (art. 39 ustawy z dnia 23 marca 2017r. o kredycie hipotecznym). Część skarg dotyczyła spadkobrania zobowiązań kredytowych po klientach banków oraz żądania zobowiązania banku do przeprowadzenia restrukturyzacji kredytu. Wnioskodawcy skarżyli także nieprawidłowe rozliczanie kredytu w przypadku skorzystania z promocyjnych warunków zaciągnięcia zobowiązania.

III. Informacja o procentowym udziale sporów, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz procentowym udziale poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy:

W omawianym okresie 657 sprawy (37% wszystkich skarg) zostały zakończone zwrotem lub odmową rozpatrzenia wniosku, z czego:

- 80% zwrotów spowodowanych było brakiem opłaty arbitrażowej (§ 10 ust. 5 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego),
- 6% odmów rozpatrzenia wniosku spowodowanych było tym, że jego przedmiot wykraczał poza kategorie sporów objęte właściwością Arbitra Bankowego, tj. wartość przedmiotu sporu była wyższa niż kwota 12.000 zł, a w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych przekraczała kwotę 20.000 zł albo spór nie dotyczył czynności bankowych (§ 12 ust. 1a i 1e Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego),
- 1% odmów rozpatrzenia wniosku wynikało z faktu, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Arbitra Bankowego, inny właściwy podmiot albo sąd (§ 12 ust. 1d Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego),
- 13% odmów rozpatrzenia wniosku wynikało z faktu, że konsument nie dopełnił wymogów, o których mowa w § 9 ust. 2 Regulaminu, tj. nie dołączył dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub nie złożył oświadczenia, że w terminie 30 dni nie uzyskał z banku odpowiedzi na swoją skargę (§ 12 ust. 1b Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego).

IV. Informacja o procentowym udziale postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które zakończono przed osiągnięciem wyniku, w stosunku do liczby wszczętych postępowań, a także powody takiego zakończenia, o ile są znane.

W 2019 i 2020 roku w 30 sprawach postępowanie arbitrażowe zostało umorzone, bez merytorycznego rozstrzygnięcia, z powodu cofnięcia skargi przez konsumenta. Przyczyną cofnięcia skarg było uzyskanie przez konsumenta satysfakcjonującej odpowiedzi z banku po złożeniu wniosku arbitrażowego.

V. Określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

W latach 2019 - 2020 roku średni czas rozpatrywania wniosku wynosił 41 dni, w tym:

- 7 dni wynosił średni czas zwrotu lub odmowy rozpatrzenia wniosku,
- 76 dni wynosił średni czas merytorycznego rozpoznania sprawy.

VI. Informacja o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań.

Zgodnie z § 23 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, orzeczenia Arbitra Bankowego są dla banku ostateczne, a bank obowiązany jest wykonać orzeczenie Arbitra Bankowego nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia.

W latach 2019-2020 banki zastosowały się do wyniku postępowania, chociaż w kilku przypadkach, po terminie określonym w Regulaminie i interwencji Arbitra.

VII. Informacja o współpracy podmiotów w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, jeżeli podmiot uprawniony należy do takiej sieci i ocena skuteczności tej współpracy:

Bankowy Arbitraż Konsumencki od początku 2006 roku współpracuje z Siecią FIN-NET założoną 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.

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 konsumenckich oraz kredytów hipotecznych, wykorzystanie nowoczesnych technologii w procedurach ADR (np. sztuczna inteligencja) oraz umowy z konsumentami zawierane na podstawie prawa innych państw członkowskich.

W 2020 roku odbyło się jedno spotkanie członków sieci FIN-NET - w dniu 20 października, które było poświęcone nowym wyzwaniom stojącym przed ADR-ami zajmującymi się usługami finansowymi oraz nowymi trendami w działalności ADR-ów w warunkach pandemii.

W latach 2019-2020 do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego nie wpłynęła żadna skarga konsumenta o charakterze transgranicznym.

VIII. Informacja o szkoleniach odbytych przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile takie szkolenia miały miejsce:

W omawianym okresie Arbiter Bankowy i Zastępca Arbitra Bankowego odbyli szkolenia w zakresie nowych rozwiązań prawnych, w szczególności: zmian w egzekucji z

rachunków bankowych, ustaw COVID-owych i wprowadzonych w nich zmian zasad restrukturyzacji zadłużenia, Moratoriów kredytowych EBA oraz projektowanych zmian w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji.

X. Ocena skuteczności postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez dany podmiot uprawniony i wskazanie przewidywanych sposobów jej poprawy.

W latach 2019-2020 do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego wpłynęło o 114 spraw więcej niż w poprzednim okresie sprawozdawczym, co wskazuje na rosnące zainteresowanie konsumentów polubownym rozpatrywaniem sporów z bankami. Ponieważ orzeczenia Arbitra Bankowego są dla banków ostateczne i banki zobowiązane są je wykonać nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia, konsumenci mają gwarancję niezwłocznego wyegzekwowania zasądzonych przez Arbitra kwot.

Z uwagi na utrzymujący się od marca 2020 roku stan pandemii, wzrosła liczba wniosków arbitrazowych nadsyłanych drogą elektroniczną, co może mieć w kolejnych latach wpływ na przyspieszenie postępowania arbitrazowego. Ponieważ większość skarg nadsyłanych tą drogą zawiera jednak wymagające uzupełnienia błędy formalne, planowane jest podjęcie działań informacyjnych na stronie BAK dotyczących zasad prawidłowego składania wniosków arbitrazowych.

Warszawa, kwiecień 2021 roku