



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

INFORMACJA

o działalności

Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego

w 2021 roku

Warszawa, kwiecień 2022 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 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 2021 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, 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 2021 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1.110 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2021 roku wydano orzeczenia w 974 sprawach, z tego:

- na korzyść klienta – 97,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu - 10,
- na korzyść banku – 464,
- zakończonych zwrotem lub odmową rozpatrzenia wniosku - 394,
- umorzonych – 9.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 739,
- kredyty bankowe – 239,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 46,
- inne – 86.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2021 wyniosła 8.864,79 zł.

Średni czas rozpatrywania wniosku to 63 dni, w tym: średni czas merytorycznego rozpoznania sprawy – 69 dni, zaś średni czas wydania zarządzenia o zwrocie lub odmowie rozpatrzenia wniosku – 9 dni.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Bankowy Arbitraż Konsumentki

W 2021 roku najwięcej spraw dotyczyło umów rachunków bankowych. Najlichnieszą grupę skarg stanowiły spory dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych oraz procedury *chargeback*. Wzrosła także liczba skarg w zakresie nieprawidłowego prowadzenia egzekucji z wierzytelności z rachunków bankowych oraz skarg dotyczących wypłat kwot zdeponowanych na rachunkach zmarłych posiadaczy i zapisów na wypadek śmierci.

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

W 2021 roku znacznemu 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 (art. 49 ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim). Wnioski o zwrot kosztów składali również kredytobiorcy kredytów hipotecznych (art. 39 ustawy z dnia 23 marca 2017r. o kredycie hipotecznym). Wnioskodawcy skarżyli także nieprawidłowe rozliczanie kredytu w przypadku skorzystania z promocyjnych warunków zaciągnięcia kredytu.

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

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. 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 Konsumenckiego ZBP
20. Komitet ds. Jakości Usług Finansowych ZBP

W roku ubiegłym Rada Arbitra Bankowego odbyła jedno posiedzenie, którego tematem wiodącym były skutki ogłoszonego w dniu 4 lutego. W trakcie spotkania omówiono najczęściej pojawiającą się tematykę skarg wpływających do instytucji uczestniczących w pracach Rady. Ponadto przedstawione zostały proponowane przez banki działania pomocowe w formie moratoriów pozaustawowych oraz stosowania przepisów o klauzulach abuzywnych w zakresie przedsiębiorców - osób fizycznych. Przedyskutowano także zagadnienie prawne wymagające interpretacji/opinii w

zakresie statusu rolnika – przypisywania mu charakteru przedsiębiorcy lub konsumenta.

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 trzy spotkania plenarne sieci FIN-NET w dniach 25 lutego, 27 kwietnia oraz 28 listopada. W trakcie tych spotkań dyskutowano w pierwszym rzędzie takie kwestie, jak strategii Komisji Europejskiej dotycząca digitalizacji usług finansowych, ułatwienia dla składania skarg do ADR-ów dotyczących usług świadczonych transgranicznie, nowych unijnych przepisów dotyczących finansowania społecznościowego (crowdfunding), wykorzystania sztucznej inteligencji w sektorze finansowym oraz uwarunkowań płatności natychmiastowych.

Warszawa, kwiecień 2021