



BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI
PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH

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

INFORMACJA
o działalności
Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego
w 2022 roku

Warszawa, marzec 2023 rok

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 2022 w Ramach Arbitrażu do orzekania uprawnione były:
 - a) Pani Katarzyna Marczyńska, która pełni funkcję Arbitra Bankowego od początku jego działalności. Została ona powołana na kolejną, szóstą kadencję w dniu 8 lipca 2022 roku.
 - 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 2022 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1.115 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2021 roku wydano orzeczenia w 985 sprawach, z tego:

- na korzyść klienta – 66,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu - 13,
- na korzyść banku – 483,
- zakończonych zwrotem lub odmową rozpatrzenia wniosku - 421,
- umorzonych – 2.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 823,
- kredyty bankowe – 184,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 45,
- inne – 63.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2022 wyniosła 7.044,75 zł.

Średni czas rozpatrywania wniosku to 94 dni, zaś średni czas wydania zarządzenia o zwrocie lub odmowie rozpatrzenia wniosku to 13 dni.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Bankowy Arbitraż Konsumencki

W 2022 roku najwięcej spraw dotyczyło umów rachunków bankowych. Najliczniejszą grupę skarg stanowiły spory dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych oraz procedury *chargeback*. Wzrosła także liczba skarg dotyczących odzyskania środków przekazanych na niewłaściwy numer rachunku bankowego oraz nieprawidłowego prowadzenia egzekucji z wierzytelności z rachunków bankowych oraz skarg dotyczących wypłat kwot zdeponowanych na rachunkach zmarłych posiadaczy. Odnotowano również wzrost liczby skarg dotyczących zasad działania rachunków bankowych po ogłoszeniu upadłości ich posiadaczy.

W 2022 roku większość skarg związanych z kredytowaniem konsumenckich i hipotecznym dotyczyła obniżenia całkowitego kosztu kredytu w przypadku przedterminowej spłaty zobowiązania (art. 49 ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim i art. 39 ustawy z dnia 23 marca 2017r. o kredycie hipotecznym). Wnioskodawcy skarżyli także niemożność skorzystania z tzw. wakacji kredytowych oraz nieprawidłowe działanie procedury zmiany oprocentowania kredytu hipotecznego ze zmiennego na stałe w określonych okresach nie krótszych niż 5 lat.

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 Konsumentckiego oraz wydawanych orzeczeń,
- konsultacja projektów nowych przedsięwzięć z tego zakresu podejmowanych przez różne instytucje.

W skład Rady wchodzi przedstawiciele Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Finansowego, Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, organizacji środowiska powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, a także przedstawiciele największych polskich banków oraz kilku gremiów działających w ramach ZBP.

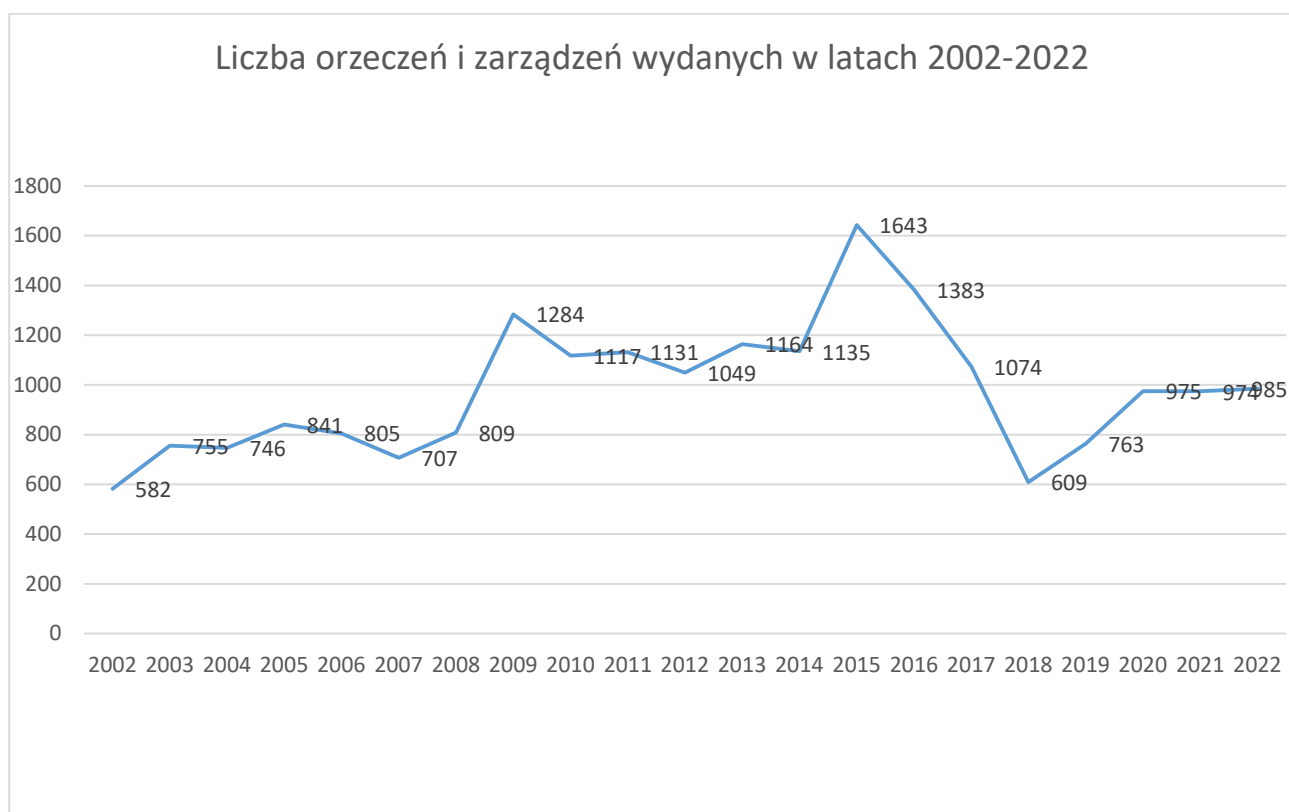
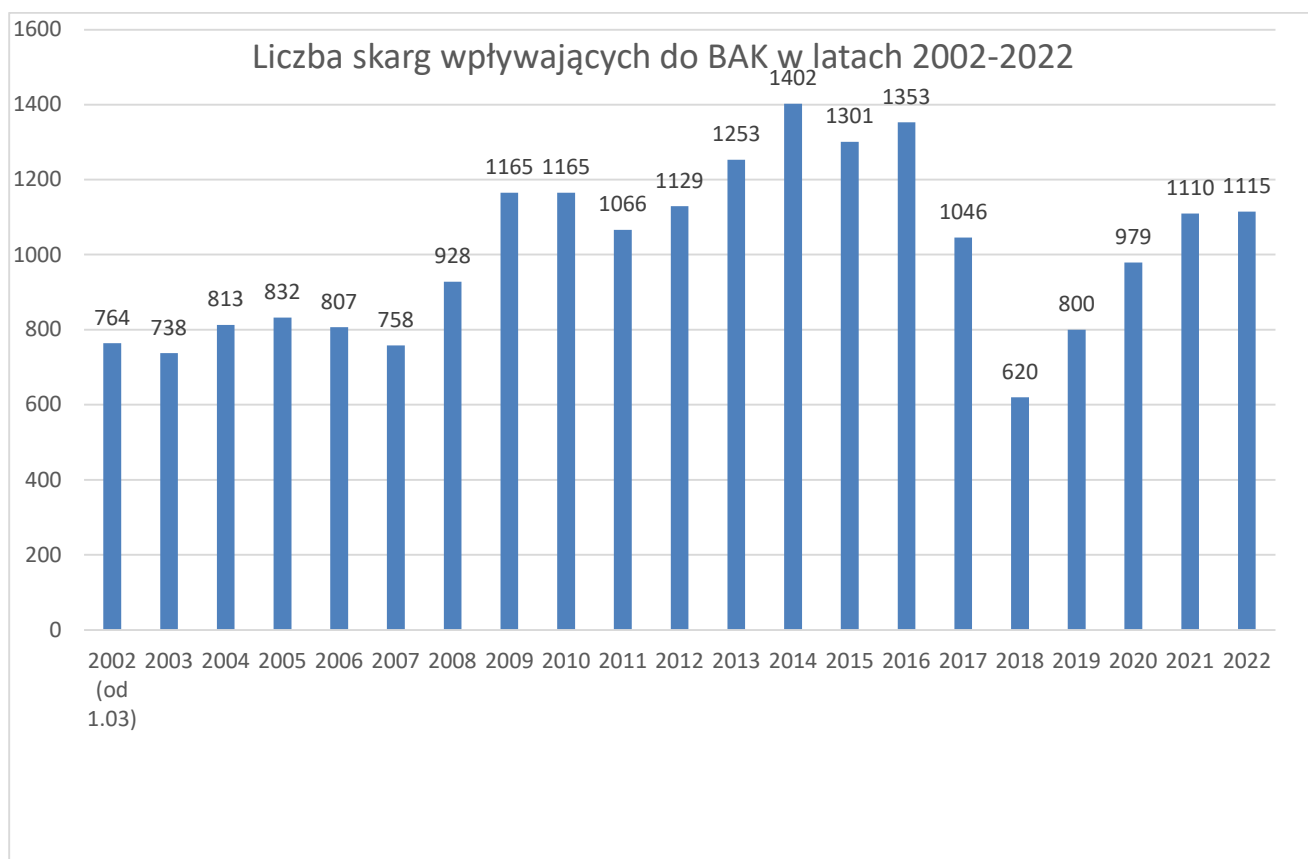
W roku ubiegłym Rada Arbitra Bankowego odbyła dwa posiedzenia: w czerwcu i grudniu. W trakcie pierwszego z nich skoncentrowano się na kwestiach związanych z kwestią cyberbezpieczeństwa oraz skarg dotyczących usług finansowych świadczonych w kanale zdalnym/ internetowym. Przedstawiono także działania ZBP w tym obszarze oraz największe wyzwania stojące przed sektorem bankowym. Z kolei na grudniowym posiedzeniu dyskusja koncentrowała się na skargach dotyczących kredytu hipotecznego oraz tzw. „ustawowych wakacji kredytowych” (w tym przedstawiono informację statystyczną nt. skutków „wakacji” dla sektora bankowego). Ponadto przekazano zaprezentowano także prace Narodowej Grupy Roboczej ds. reformy stawek referencyjnych oraz przesłanie zamiany WIBORu na WIRON.

E. Współpraca międzynarodowa Arbitrażu w ramach sieci FIN-NET

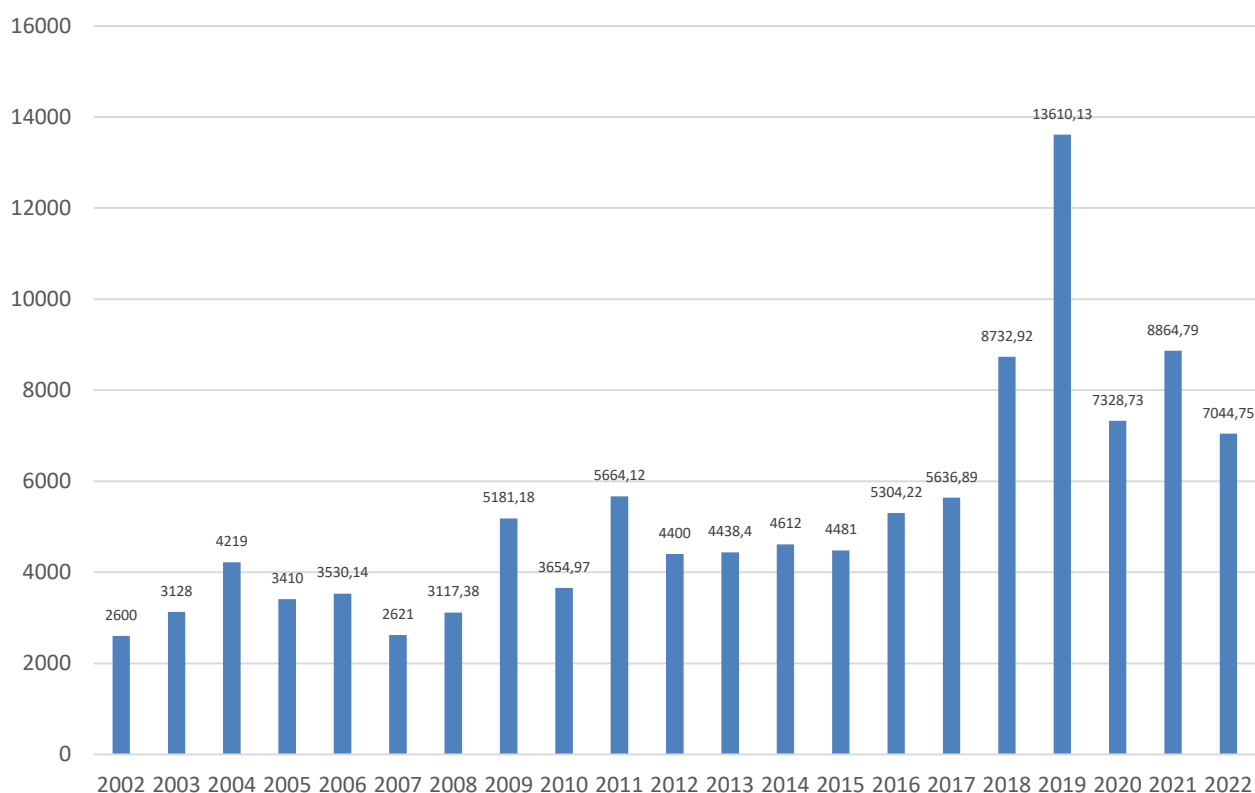
Sieć FIN-NET została założona przez Komisję Europejską w lutym 2001 roku jako ogólnoeuropejska sieć instytucji prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla instytucji finansowych oraz konsumentów, której celem jest wspomaganie procesu tworzenia wspólnego europejskiego rynku usług finansowych oraz 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 2006 roku, kiedy to został przyjęty do tej sieci jako pierwsza instytucja z Europy Wschodniej.

W 2019 roku odbyły się dwa spotkania plenarne sieci FIN-NET - w kwietniu i w listopadzie. W trakcie tych spotkań dyskutowano jak zwykle bardzo szeroki zakres zagadnień związanych z ochroną konsumentów usług finansowych, w tym przeciwdziałanie oszustwom na rynku kryptowalut, funkcjonowaniu podstawowych rachunków bankowych, sprzedaży polis ubezpieczeniowych CPI poprzez kanały bankowe oraz omówieniu najnowszych propozycji regulacyjnych Komisji Europejskiej.

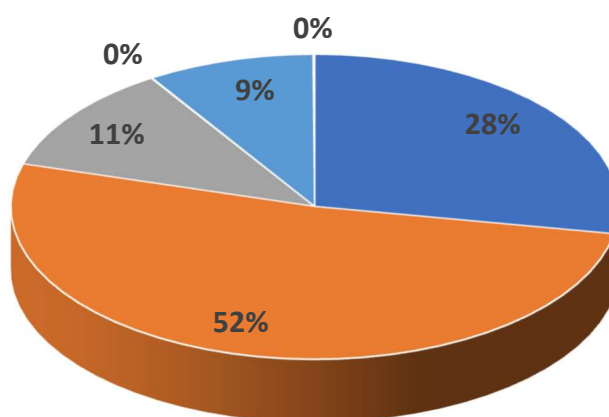
D. Informacje statystyczne



Średnia wartość przedmiotu sporu w latach 2002-2022 (w PLN)



Zakres merytoryczny skarg w latach 2002-2022



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

Warszawa, marzec 2023 roku