

# **INFORMACJA**

**o działalności**

**Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego**

**w 2025 roku**

Warszawa, kwiecień 2026

## **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.
3. Koszty funkcjonowania Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego pokrywane są w całości przez banki-członków Związku Banków Polskich oraz banki, które zadeklarowały poddanie się orzeczeniowym wydawanym w Arbitrażu.
4. W roku 2025 w Ramach Arbitrażu do orzekania uprawnione były:
  - a) Pani Katarzyna Marczyńska, która pełni funkcję Arbitra Bankowego już szóstą 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 2025 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 648 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2025 roku wydano orzeczenia w 655 sprawach, z tego:

- na korzyść klienta – 46,
- zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 16,
- na korzyść banku – 219,
- zakończonych zwrotem lub odmową rozpatrzenia wniosku – 381.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w następujący sposób:

- rachunki i lokaty bankowe – 417,
- kredyty bankowe – 134,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 44,

- inne – 53.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2025 wyniosła 10599,84 zł.

Średni czas rozpatrywania wniosku to 52 dni.

### **C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Bankowy Arbitraż Konsumentcki**

W 2025 roku najwięcej spraw dotyczyło umów rachunków bankowych. Najliczniejszą grupę skarg stanowiły spory dotyczące oszukańczych transakcji płatniczych. Konsumenci kwestionujący obciążenie ich równowartością transakcji podnosili zarzut nienależytej staranności banku w dbaniu o powierzone środki. W większości przypadków banki udowodniły jednak, że transakcje były prawidłowo autoryzowane przez posiadaczy rachunków.

W przypadkach, w których konsumenci w sposób umyślny lub na skutek rażącego niedbalstwa ujawnili osobom trzecim poufne dane do rachunku lub przekazali im poufne kody zatwierdzające transakcje, banki zobowiązały się do oddania równowartości transakcji z zastrzeżeniem, że będą dochodzić zwrotu tych kwot na drodze sądowej. Na skutek tego pojawił się nowy rodzaj skarg konsumentów, tj. wnioski o nakazanie bankowi zaniechania wystąpienia na drogę sądową z pozwem o zwrot środków. Podkreślenia wymaga, że zarówno banki, ZBP oraz platformy sprzedażowe prowadzą stałe akcje informacyjne, podczas których przypominają o zasadach bezpiecznego dokonywania transakcji płatniczych oraz ostrzegają przed pojawiającymi się na rynku próbami wyłudzenia danych do rachunku.

Odnotować należy, że w omawianym okresie nie pojawiały się już skargi dotyczące transakcji oszukańczych dokonanych na rachunkach osób małoletnich, co świadczy o skuteczności wdrożonych inicjatyw prewencyjnych oraz wzroście poziomu ochrony w tej grupie klientów.

W 2025 roku wzrosła liczba wniosków, w których konsumenci zarzucali bankom zablokowanie poszczególnych transakcji bądź dostępu do rachunku lub karty płatniczej ze względów bezpieczeństwa, tj. podejrzenia wystąpienia oszukańczyj transakcji płatniczej.

Na dotychczasowym poziomie utrzymuje się liczba skarg dotyczących nienależytego przeprowadzenia procedury odzyskiwania środków przekazanych na niewłaściwy numer rachunku bankowego – w tym zakresie wiedza klientów banków o procedurze dochodzenia zwrotu środków jest wciąż niewystarczająca.

Konsumenci skarżyli również nieprawidłowe prowadzenie egzekucji z wierzytelności z rachunków bankowych, wypłaty kwot zdeponowanych na rachunkach zmarłych posiadaczy oraz wypłaty kwot zgromadzonych na rachunkach małoletnich posiadaczy ponad kwotę zwykłego zarządu.

Skargi konsumentów związane z wpłatami i wypłatami z bankomatów najczęściej dotyczyły awarii technicznych, w wyniku których klienci stracili dostęp do swoich środków. Do głównych problemów należało zatrzymanie gotówki przez wpłatomat bez

zaksięgowania jej na koncie, niewypłacenie gotówki przez bankomat mimo obciążenia rachunku oraz odrzucanie reklamacji przez operatorów współpracujących z bankami. W każdej sprawie bank zobowiązany był do przedłożenia dokumentów potwierdzających prawidłowy przebieg operacji.

W 2025 roku większość skarg związanych z kredytowaniem hipotecznym dotyczyła obniżenia całkowitego kosztu kredytu w przypadku przedterminowej spłaty zobowiązania (art. 39 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym). Wpływały także skargi dotyczące naliczenia przez banki oprocentowania od kwoty udostępnionych środków kredytu zamiast od całkowitej kwoty kredytu.

W okresie sprawozdawczym pojawiały się skargi dotyczące zastosowania sankcji kredytu darmowego do udzielonych kredytów konsumenckich, jednak z uwagi wartość przedmiotu sporu przekraczającą kwotę 12.000 zł, część z nich nie została merytorycznie rozstrzygnięta. W takich przypadkach skarżący zostali poinformowani przez Arbitra Bankowego o sądowych i pozasądowych sposobach dalszego dochodzenia roszczeń.

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. Świadczy to o potrzebie utrzymywania przez konsumentów komunikacji z Bankowym Arbitrażem Konsumenckim oraz transparentności działania tej instytucji.

#### **D. Rada Arbitra Bankowego**

Rada Arbitra Bankowego jest gremium, do którego zadań 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.

W pracach Rady biorą udział przedstawiciele następujących instytucji:

1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
2. Biuro Rzecznika Finansowego
3. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
4. Narodowy Bank Polski
5. Komisja Nadzoru Finansowego
6. Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów
7. Stowarzyszenie Rzeczników Konsumenckich
8. Sekcja banków dużych ZBP

9. Sekcja banków średnich ZBP
10. Sekcja banków spółdzielczych i banków zrzeszających ZBP
11. Komitet Kredytu Konsumentckiego ZBP
12. Komitet ds. Jakości Usług Finansowych ZBP
13. Komisja Etyki Bankowej przy ZBP

Funkcję Sekretarza Rady Arbitra pełni Pan Paweł Zagaj (Dyrektor Zespołu Bankowości Detalicznej w ZBP).

Zgodnie z przyjętymi założeniami członkowie Rady poświęcają każde z corocznych posiedzeń przedyskutowaniu doświadczeń reprezentowanych instytucji z jednego obszaru. W trakcie posiedzenia Rady, które odbyło się w czerwcu 2025 roku głównym tematem było wdrażanie przez sektor bankowy wymogów ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

### **E. Współpraca międzynarodowa Arbitrażu w ramach sieci FIN-NET**

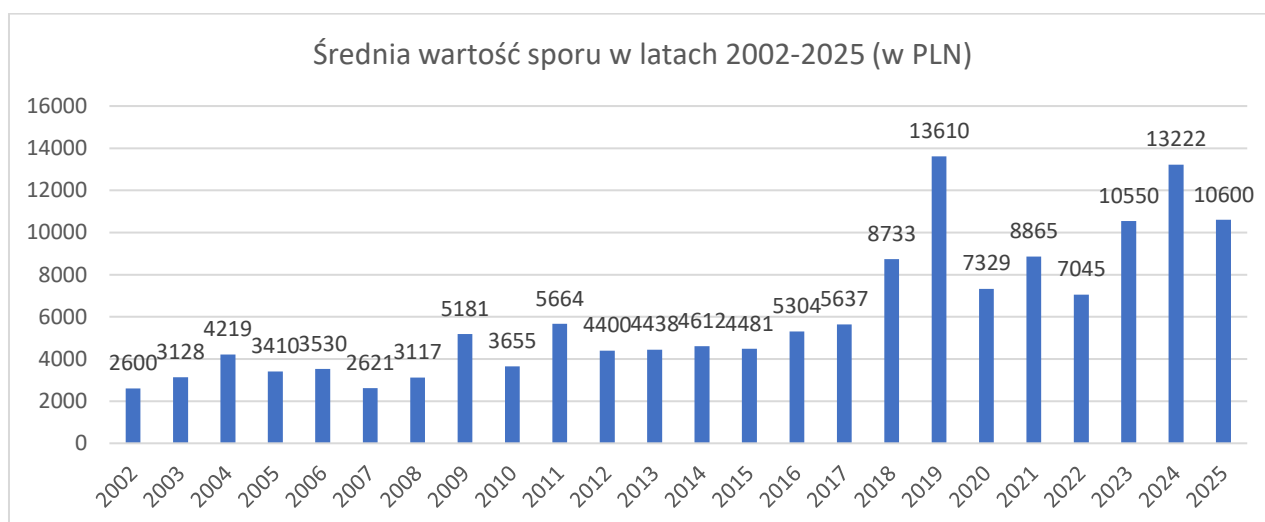
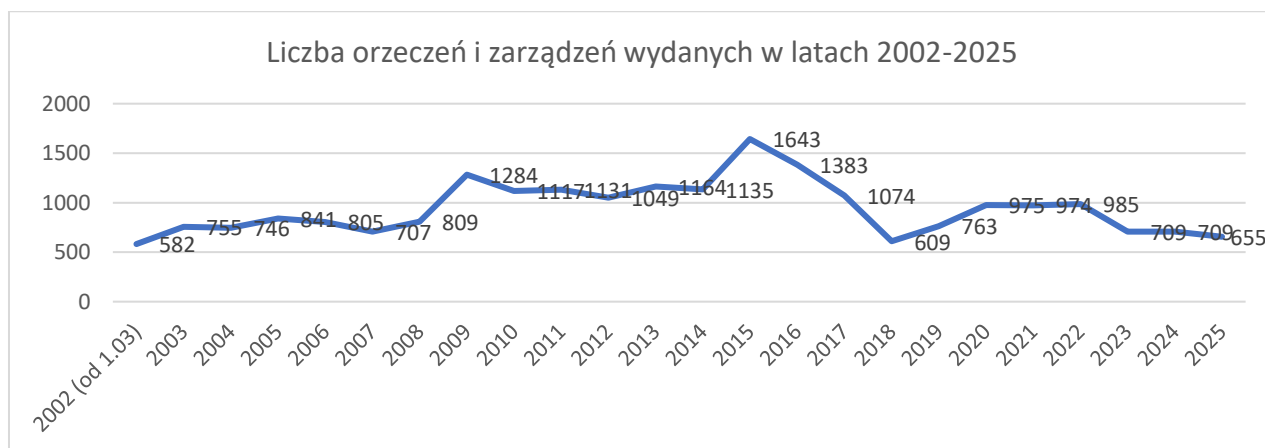
Sieć FIN-NET została założona przez Komisję Europejską w lutym 2001 roku jako ogólnoeuropejska sieć instytucji prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla instytucji finansowych oraz konsumentów, której celem jest wspomaganie procesu tworzenia wspólnego europejskiego rynku usług finansowych oraz 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 maju i październiku 2025 roku odbyły się dwa spotkania plenarne sieci FIN-NET, w trakcie których dyskutowano m.in. takie kwestie, jak zmiany w obszarze płatności związane głównie z dynamicznym wzrostem oszustw płatniczych polegających na nakłonieniu klienta, aby sam wykonał płatność na rzecz oszusta poprzez manipulację, podszywanie się lub stosowanie technik socjotechnicznych. Omówiono stan negocjacji pakietu PSR/PSD3 i przedstawiono na forum FIN-NET podstawowe założenia nowej dyrektywy o ADR. Członkowie FIN-NET mieli także możliwość zapoznać się z wynikami ankiety dotyczącej skarg tworzonych przy użyciu narzędzi AI.

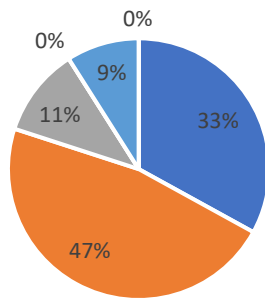
### **F. Inna działalność Arbitra Bankowego**

Arbiter Bankowy Katarzyna Marczyńska i Zastępca Arbitra Bankowego Jolanta Potocka kontynuowały w 2025 roku działalność dydaktyczną oraz pracę w gremiach, które mają na celu popularyzację dobrych praktyk oraz idei pozasądowego rozwiązywania sporów. Pani Arbiter odbyła spotkanie z Prezydium Komisji Etyki Bankowej przy ZBP, podczas którego przedstawiła główne przyczyny sporów oraz uwagi klientów dotyczące naruszania przez banki Zasad Dobrej Praktyki Bankowej. Na prośbę różnych gremiów działających w ramach Związku przygotowywane są także informacje dotyczące skarg z danego zakresu tematycznego.

## G. Statystyka



### Zakres merytoryczny skarg w latach 2002-2025



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