

INFORMACJA

o działalności

Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego

w 2024 roku

Warszawa, kwiecień 2025

A. Informacje ogólne

1. Bankowy Arbitraż Konsumentki (BAK) rozpoczął swoją działalność w dniu 1 marca 2002 roku.
2. Do Bankowego Arbitrażu Konsumentkiego 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 Konsumentkiego 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 2024 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 Konsumentki 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 2024 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumentkiego 697 wniosków.

Do dnia 31 grudnia 2024 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 – 293,
- umorzonych – 7.

Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący:

- rachunki i lokaty bankowe – 494,
- kredyty bankowe – 122,
- obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 32,
- inne – 49.

Średnia wartość przedmiotu sporu w roku 2024 wyniosła 13.221,80 zł.

Średni czas rozpatrywania wniosku to 81 dni.

C. Wnioski przekazywane do rozstrzygnięcia przez Bankowy Arbitraż Konsumentki

W 2024 roku najwięcej spraw dotyczyło umów rachunków bankowych. Najlichnieszą grupę skarg stanowiły spory dotyczące oszukańczych transakcji płatniczych. Konsumentki kwestionujące obciążenie ich równowartością 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. W sytuacjach, 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. 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. Odnotować należy, że w omawianym okresie spadła liczba skarg dotyczących transakcji oszukańczych dokonanych na rachunkach osób małoletnich.

W 2024 roku pojawiły się skargi arbitrażowe, 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.

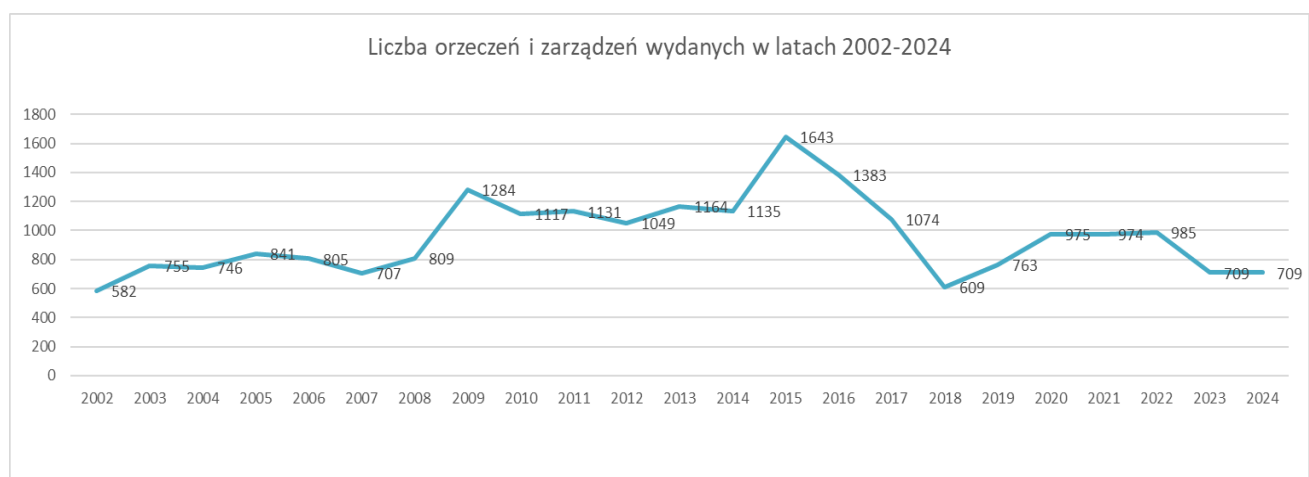
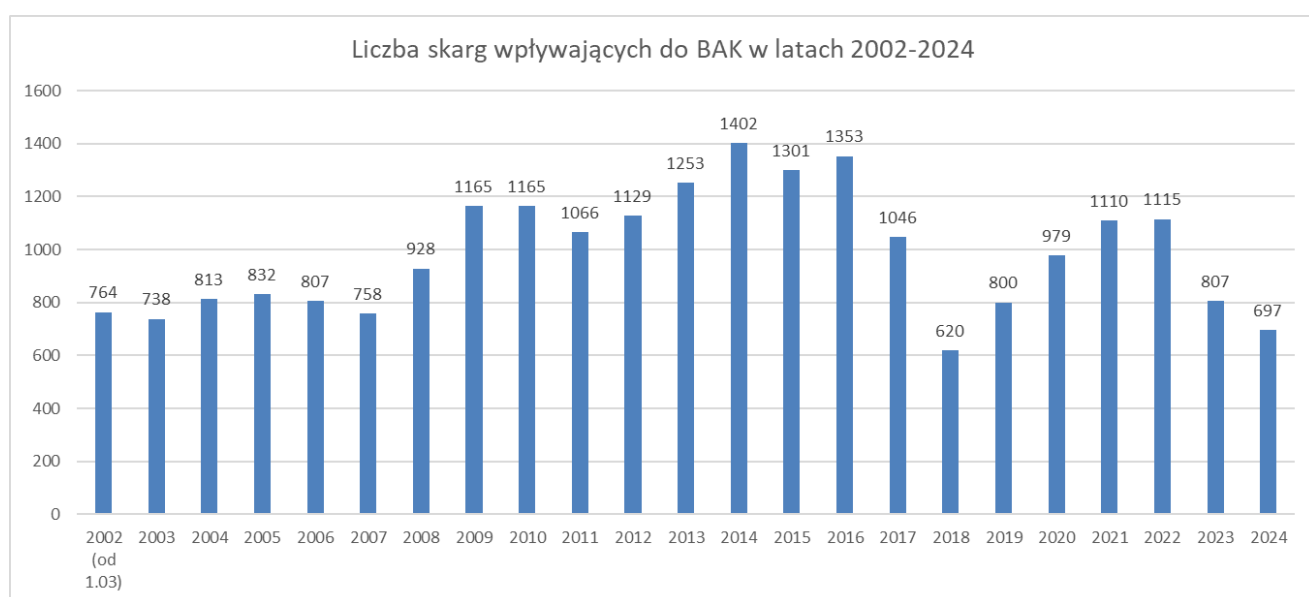
Konsumenci skarżyli również nieprawidłowe prowadzenie egzekucji z wierzytelności z rachunków bankowych, wypłaty kwot zdeponowanych na rachunkach zmarłych posiadaczy oraz wypłaty kwot zgromadzonych na rachunkach małoletnich posiadaczy ponad kwotę zwykłego zarządu.

W 2024 roku większość skarg związanych z kredytowaniem hipotecznym dotyczyła obniżenia całkowitego kosztu kredytu w przypadku przedterminowej spłaty zobowiązania (art. 39 ustawy z dnia 23 marca 2017r. o kredycie hipotecznym) bądź nieudzielenia kredytobiorcy tzw. wakacji kredytowych. Wpływały także skargi dotyczące naliczenia przez banki oprocentowania od kwoty udostępnionych środków kredytu zamiast od całkowitej kwoty kredytu.

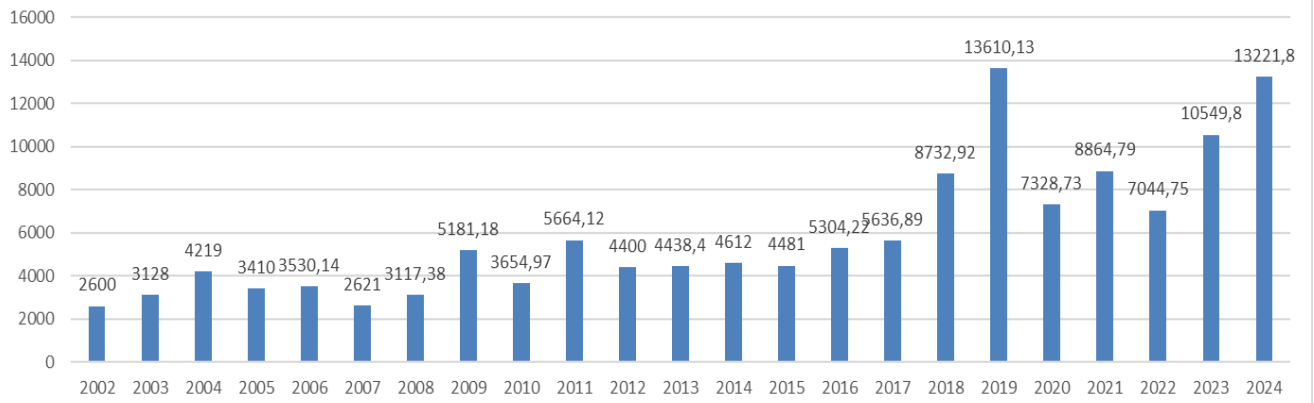
W 2024 roku pojawiały się skargi dotyczące zastosowania sankcji kredytu darmowego do udzielonych kredytów konsumenckich, jednak z uwagi wartość przedmiotu sporu przekraczającą kwotę 12.000 zł, część z nich nie została merytorycznie rozstrzygnięta. W takich przypadkach skarżący zostali poinformowani przez 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.

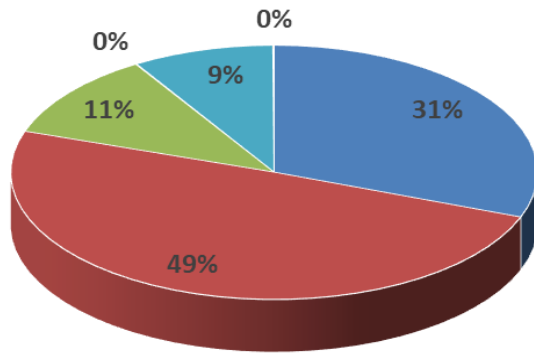
D. Statystyka



Średnia wartość przedmiotu sporu w latach 2002-2024 (w PLN)



Zakres merytoryczny skarg w latach 2002-2024



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