



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 2018 roku**

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

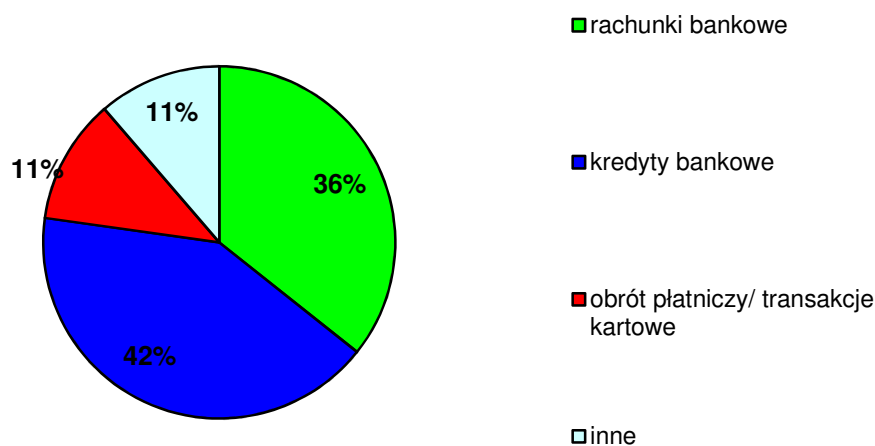
Warszawa, kwiecień 2019

**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 do 31 grudnia 2018 roku wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 619 wniosków, z czego:

- 257 skarg dotyczyło umów kredytowych,
- 221 skarg dotyczyło umów rachunków bankowych,
- 71 skarg dotyczyło nienależytego wykonania transakcji kartą płatniczą, w bankomatach lub na odległość,
- 70 skarg stanowiły sprawy inne, m. in. o zadośćuczynienie z powodu naruszenia zasad postępowania reklamacyjnego przez bank, wnioski składane przez przedsiębiorców.

**ZAKRES MERYTORYCZNY WNIOSKÓW  
W 2018 ROKU**



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

Najczęstszymi przyczynami sporów były kredyty hipoteczne, w tym: występujące w umowach klauzule niedozwolone oraz zasady ustanawiania zabezpieczeń, w szczególności ubezpieczeń. Wnioskodawcy podnosili niedopuszczalność konstrukcji ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, a także niejasne zapisy umowne dotyczące sposobu wyliczania składki i podmiotu ubezpieczającego. Skargi dotyczyły także zwrotu przez banki części należności ubocznych w przypadku przedterminowej spłaty kredytu oraz nieprawidłowego rozliczania kredytu w

przypadku skorzystania przez konsumenta z promocyjnych warunków spłaty zadłużenia. Część skarg dotyczyła spadkobrania zobowiązań kredytowych po klientach banków oraz żądania zobowiązania banku do przeprowadzenia restrukturyzacji kredytu.

Konsumenci, którzy złożyli skargi dotyczące umów o kredyt konsumencki najczęściej zarzucali niezwrócenie przez bank proporcjonalnej części kosztów kredytu: odsetek, prowizji i opłat ubezpieczeniowych, po przedterminowej spłacie zadłużenia.

Skargi dotyczące umów rachunków bankowych dotyczyły głównie niewykonanych, nienależycie wykonanych i nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Przedmiotem sporów są również wypłaty zdeponowanych na rachunkach kwot podlegających dziedziczeniu oraz zapisów na wypadek śmierci. Konsumenci zarzucali także bankom nieprawidłowe prowadzenie egzekucji z rachunków bankowych i niewłaściwe naliczanie kwoty wolnej od zajęcia.

### **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 2018 roku 244 skargi (40% wszystkich skarg) zostały zakończone zwrotem lub odmową rozpatrzenia wniosku, z czego:

- **70%** zwrotów spowodowanych było brakiem opłaty arbitrażowej (§ 10 ust. 5 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego),

- **15%** 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),

- **2%** 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 2018 roku w 2 sprawach postępowanie arbitrażowe zostało umorzone, bez merytorycznego rozstrzygnięcia, z powodu cofnięcia skargi przez konsumenta. Przyczyną cofnięcia skarg było uzyskanie satysfakcjonującej odpowiedzi z banku już po złożeniu wniosku arbitrażowego.

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

Średni czas rozpatrywania wniosku w 2018 roku wynosił 67 dni, w tym:

- 9 dni wynosił średni czas zwrotu lub odmowy rozpatrzenia wniosku,
- 72 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 2018 roku we wszystkich rozpatrzonych sprawach banki zastosowały się do wyniku postępowania.

**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:**

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 2018 roku odbyły się dwa spotkania plenarne sieci FIN-NET: w dniach 13 czerwca oraz 8 listopada. W trakcie tych spotkań dyskutowano kwestie dotyczące wdrażania przez członków FIN-NET regulacji unijnych dotyczących ADR/ODR, doradztwa inwestycyjnego i ubezpieczeniowego, problematyki oszustw i działań przestępczych na rynku finansowym, a także spodziewanych nowych wyzwań na rynku konsumenckim dla podmiotów prowadzących pozasądowe postępowania z udziałem konsumentów (m. in. przepisy dotyczące pozwów zbiorowych, kryptowaluty, crowdfunding, nowe przepisy dotyczące zrównoważonego finansowania).

\* \* \*