

• F I N A N S E I P R A W O F I N A N S O W E •  
• Journal of Finance and Financial Law •

Czerwiec/June 2016 • vol. III, no. 2

ISSN 2353-5601

<https://doi.org/10.18778/2391-6478.3.2.04>

## **BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI JAKO INSTYTUCJA OCHRONY KONSUMENTA NA RYNKU USŁUG BANKOWYCH**

**Ewelina Pięła**\*

Streszczenie:

Problematyka ochrony konsumenta jest kluczowym czynnikiem rozwoju współczesnej gospodarki. Rynek usług finansowych podlega wpływowi konsumentów, dlatego znaczną rolę odgrywają także ich zachowania. Bardzo ważne jest jednak bezpieczeństwo klientów i skutki podejmowanych przez nich decyzji. Aby zapewnić konsumentom efektywną i skuteczną ochronę bardzo istotne jest funkcjonowanie obok struktur sądowych także systemu struktur rozjemczych stojących na straży praw i interesów konsumentów, które stanowią gwarancję uczciwych i zdrowych zasad obrotu gospodarczego w sferze usług bankowych. Wśród instytucji, które mogą odegrać bardzo dużą rolę w tym zakresie, a które są charakterystyczne tylko dla sektora bankowego, należy wskazać Bankowy Arbitraż Konsumentki oraz utworzony w 2008 r. Sąd Polubowny przy KNF. Ustawodawstwo przewiduje wiele źródeł ochrony interesów konsumentów na rynku usług bankowych, jednak nie wszystkie z nich są konsumentom znane i wykorzystywane w praktyce. Jednym z często pomijanych organów ochrony konsumentów usług bankowych jest BAK – Bankowy Arbitraż Konsumentki. W poniższym artykule przedstawiono instytucję Bankowego Arbitrażu Konsumentkiego jako organu o dużym znaczeniu dla ochrony konsumenta, pozwalającym na pozasądowe rozwiązywanie sporów. Celem artykułu jest przedstawienie i ocena funkcjonowania Bankowego Arbitrażu Konsumentkiego jako instytucji ochrony konsumenta na rynku usług bankowych. Hipoteza ta wymaga udowodnienia, które zostanie opracowane na podstawie badań własnych i literatury źródłowej.

Słowa kluczowe: konsument, system bankowy, ochrona, Arbiter Bankowy.

JEL Class: brak – D18, G21.

\* Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Uniwersytet Łódzki.

## WPROWADZENIE

Sektor bankowy należy do jednych z szybciej rozwijających się sektorów gospodarki. Ta tendencja rozwojowa powinna prowadzić przede wszystkim do kreowania wartości dodanej dla klienta, jako ostatecznego beneficjenta usługi. Dynamiczny rozwój w Polsce i na świecie usług finansowych doprowadził do sytuacji gdzie klient jest najważniejszym ogniwem także w usługach bankowych. Na przełomie ostatnich lat zmianie uległo nastawienie rynku na konsumenta i ciągle doskonalenie procesów w celu zapewnienia odbiorcom satysfakcji z zakupionej usługi i odniesienie korzyści przez firmy oferujące daną usługę. Bardzo ważne jednak jest bezpieczeństwo klienta podczas zawierania umów w sektorze bankowym. System ochrony konsumenta musi być wystarczająco wydajny, aby powstrzymać przedsiębiorców przed stosowaniem nieprawidłowych i szkodzących interesom klientów praktyk. Istnieje wieloaspektowy system ochrony konsumenta na rynku usług bankowych zarówno sądowy jak i pozasądowy. Proces sądowy jest ostatecznością rozstrzygania sporów, których nie można było rozwiązać w inny sposób. W celu skutecznej ochrony konsumentów bardzo ważne jest także istnienie pozasądowych instytucji rozjemczych, broniących praw i interesów konsumenta, w dziedzinie usług bankowych [Rutkowska-Tomaszewska 2013: 773]. Instytucjami właściwymi tylko dla rynku usług bankowych, mogącymi odegrać kluczową rolę w rozstrzyganiu sporów są: Bankowy Arbitraż Konsumencki, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Sąd Polubowny przy Związku Banków Polskich oraz Online Dispute Resolution [Rutkowska-Tomaszewska 2013: 773]. W tym artykule skupiono się jednak tylko na dochodzeniu roszczeń w postępowaniu przedsądowym przed Arbitrem Bankowym, który stanowi instytucję o ogromnym znaczeniu w zakresie ochrony konsumenta. Zbadana zostanie także świadomość konsumentów odnośnie ich praw na rynku bankowym.

Celem artykułu jest przedstawienie i ocena funkcjonowania Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, jako instytucji ochrony konsumenta na rynku usług bankowych. Weryfikacji zostanie poddana hipoteza, iż Arbitr Bankowy jest popularną wśród konsumentów instytucją. Przedstawiona hipoteza zostanie poparta licznymi badaniami oraz wyliczeniami od czasu powołania organu Arbitra do roku 2015. Zaprezentowane zostaną także wyniki sondy przeprowadzone w celu sprawdzenia świadomości konsumentów odnośnie ochrony ich praw i istnienia organu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego. Opracowanie opiera się na metodologii badań zaczerpniętej z licznej literatury podmiotu oraz na badaniu własnym.

## 1. BANK JAKO ISTOTNY ELEMENT RYNKU FINANSOWEGO

Konsument jest najistotniejszym ogniwem całego systemu finansowego. To on powoduje rozwój i napędza procesy zachodzące na rynku finansowym. Zarówno nabywcy jak i sprzedawcy zgłaszając chęć sprzedaży i zakupu powodują konfrontację interesów i mają wpływ na poszczególne etapy wymiany handlowej, kreując tym samym rynek usług finansowych. Instytucja finansowa rozumiana jest pośrednio przez pryzmat przyjmowania wkładów i depozytów zwrotnych, które są inwestowane, przynosząc tym samym korzyść ich właścicielom [Klein 1989: 93]. Warto zastanowić się także nad definicją usługi bankowej.

W literaturze podmiotu można spotkać się z wyjaśnieniem: produkt bankowy to jednolity, wyodrębniony pod względem formalnym i cenowym składnik oferty [Czechowska 2004: 30]. Banki to instytucje, które świadczą usługi o charakterze depozytowo-kredytowym, w celu alokacji środków finansowych w gospodarce [Rutkowska-Tomaszewska 2013: 47]. Bankowość jako dziedzina nauki oraz jako obszar działań podlega ciągłym zmianom [Czechowska 2013: 41]. W związku z wieloma zmianami technologicznymi w XXI w., w okresie ciągłych wahań rynkowych coraz większego znaczenia nabierają zmiany o wymiarze społecznym. Banki mają za zadanie realizować cele nie tylko wyznaczone przez właścicieli ale także cele klientów – interesariuszy i konsumentów [Czechowska 2013: 41].

## 2. KONSUMENT I JEGO ZACHOWANIA NA RYNKU USŁUG FINANSOWYCH

Problematyka zachowań konsumenta na rynku usług finansowych staje się coraz bardziej dynamiczna i nabiera szczególnego znaczenia. Ogromny wpływ na wzrost roli konsumenta wywiera zwiększanie się poziomu życia i coraz większy udział i zainteresowanie klientów procesami zachodzącymi na rynku. Zachowania konsumentów mają charakter ekonomiczny i są uwarunkowane wieloma czynnikami. Według J. Szczepańskiego zachowania konsumenta to ogół czynności, działań i sposobów postępowania jednostki mających na celu zdobycie środków zaspokojenia potrzeb i ogół sposobów obchodzenia się z tymi środkami [Smyczek 2007: 28]. E. Kieźel z kolei zachowania konsumenta definiuje, jako zwartą całość czynności, działań oraz sposobów postępowania powiązanych z dokonywaniem wyborów podczas procesu zaspokajania potrzeb konsumpcyjnych w ściśle określonych warunkach społecznych, kulturowych i ekonomicznych [Kieźel 1995: 20].

Najważniejszym aspektem zachowań konsumentów jest model zachowań finansowych, który towarzyszy konsumentowi podczas całego procesu kupna, sprzedaży, wypożyczenia oraz utrzymania dóbr i usług. Każdy z odbiorców ze

względu na istniejące ograniczenia finansowe musi dokonywać właściwej analizy polegającej na wyborze między kupnem a oszczędzaniem. Zachowania finansowe konsumentów obejmują między innymi takie działania jak oszczędzanie, zarządzanie budżetem, pożyczanie, ubezpieczanie, inwestowanie, wypełnianie formularzy podatkowych, płacenie podatków, zarobki dodatkowe, gry hazardowe, spekulacje oraz zarządzanie majątkiem [Smyczek 2007: 29]. W praktycznym podejściu można wyróżnić cztery poziomy zachowań finansowych konsumenta, które zostały zaprezentowane na rys. 1.



Rysunek 1. Hierarchia poziomów zachowań finansowych konsumentów

Źródło: Smyczek [2007: 29].

Poziom zarządzania gotówką i budżetem odnosi się do uzyskiwanych dochodów na planowane wydatki. Jeżeli wydatki nie przewyższą dochodu występuje zjawisko oszczędzania resztowego, natomiast w sytuacji przekroczenia dochodu ma miejsce pożyczanie nieświadome [Smyczek 2007: 29]. Drugi poziom jest świadomym procesem podejmowanym przez konsumentów w celu zapewnienia sobie bezpieczeństwa i płynności finansowej. Wolne środki finansowe są odkładane w domu lub lokowane w banku na przykład na lokatach terminowych. Na tym poziomie dostępny jest także kredyt odnawialny na wypadek nieprzewidzianych zdarzeń i wydatków z nimi związanych. Trzeci poziom powiązany jest z realizacją określonego przez konsumenta planu ukierunkowanego za zakup pewnego dobra. Sposobem finansowania zakupu może być oszczędza-

nie lub pożyczanie. Ostatni poziom dotyczy przede wszystkim zachowań konsumentów uzyskujących wysokie dochody, którzy mogą sobie pozwolić na inwestowanie i lokowanie swojego kapitału w celu jego pomnożenia. Zaprezentowane poziomy zachowań finansowych tworzą strukturę hierarchiczną, a każdy z tych poziomów wymaga od konsumenta większej wiedzy o sytuacji panującej na rynku, specyfice poszczególnych usług i finansowych i sposobach gospodarowania środkami pieniężnymi.

### 3. ASPEKTY OCHRONY KONSUMENTA NA RYNKU USŁUG FINANSOWYCH

Ochrona i promowanie interesów konsumentów na rynku usług finansowych są bardzo ważnym aspektem polityki ochrony konsumenta. Z punktu widzenia klienta ochrona jego praw jest podstawową miarą budowania jego zaufania do systemu finansowego. Zarówno więc na poziomie narodowym jak i ponadnarodowym ustalane jest wiele inicjatyw mających na celu tworzenie stabilnego systemu ochrony konsumenta na rynku finansowym. W literaturze można spotkać się także z twierdzeniem iż „ochrona konsumenta jest realizowana przez wzmocnienie pozycji czy raczej interesu konsumenta wobec profesjonalnego usługodawcy i oznacza ingerencję w relacje między tymi partnerami przez nadanie konsumentom szczególnych uprawnień, a także sprawowanie szczególnego nadzoru nad tymi relacjami” [Czechowska 2011: 160].

Budowa procesów ochrony obejmuje przede wszystkim podejmowanie właściwych aktów prawnych, regulacji wewnętrznych, na przykład kodeksów dobrych praktyk, jak i innych rozwiązań mających zagwarantować pełną ochronę. Odpowiedni standard ochrony konsumenta może zostać zapewniony poprzez istnienie właściwych instytucji, których celem będzie dbanie o bezpieczeństwo transakcji podejmowanych przez klientów. Ważne jest, aby konsumenci mieli pełną świadomość i wiedzę, która z instytucji jest w stanie ochronić ich prawa i pomóc w sytuacjach konfliktowych z instytucjami finansowymi. Zbiór dobrych praktyk jasno określa, iż rynek finansowy powinien zapewnić konsumentowi: przejrzystość dostarczanych informacji, możliwość uczciwego wyboru, możliwość rozstrzygania sporów, prywatność i ochronę danych osobowych, wspieranie zaufania poprzez profesjonalizm i wywiązywanie się instytucji finansowych ze stron umowy i składanych obietnic [Ostalecka 2012: 659].

Jedną z ważniejszych regulacji prawnych ochrony konsumenta jest ochrona antyupadłościowa. Jej zapewnienie zwiększa w dużym stopniu zaufanie do systemu finansowego oraz wspiera jego stabilność. Aktywa konsumentów w przypadku upadłości instytucji sektora finansowego są chronione poprzez zapewnienie właściwego poziomu gwarancyjnego. Ponadto system ochrony musi być

wiarygodny i gotowy do szybkiej reakcji i kompleksowego zaspokojenia roszczeń klienta względem instytucji finansowej.

Ochrona konsumenta usług finansowych stanowi bardzo ważny aspekt życia codziennego. Istotne jest więc stworzenie prawidłowo działającego systemu instytucji, które będą stać na straży praw konsumenta i będą dbać o jego interesy. Rozważania na temat działań związanych z ochroną konsumenta są ściśle związane z elementami polityki konsumenckiej, która jest odzwierciedleniem aktualnych regulacji [Czechowska 2011: 160].

Ustawodawstwo i regulacje prawne powinny być gwarancją uczciwych i przejrzystych zasad w sektorze bankowym. Istotne dla stosunków między konsumentem a bankami są także uchwały podejmowane przez Związek Banków Polskich, np. uchwała w sprawie powołania Arbitra Bankowego (także regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego), Zasady Dobrej Praktyki Bankowej. Podejmując próbę oceny umowy zawieranej z bankiem konsument musi stosować równocześnie szereg aktów prawnych, przepisy kodeksu cywilnego, prawo bankowe oraz ustawy szczególne – w zależności od omawianej umowy.

#### **4. ISTOTA BANKOWEGO ARBITRAŻU KONSUMENCKIEGO ZE SZCZEGÓLNYM UWZGLĘDNIENIEM PROCESU DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**

Bankowy Arbitraż Konsumencki (BAK) ma ogromne znaczenie dla ochrony konsumenta, jako instytucja pozasądowego, polubownego rozpatrywania sporów [Rutkowska-Tomaszewska 2013: 781]. Arbiter Bankowy rozpoczął swoją działalność 1 marca 2002 r. jako członek sieci FIN-NET, działając przy Związku Banków Polskich. Bankowy Arbitraż Konsumencki to postępowanie mediacyjne, przedsądowe, które stanowi obligatoryjny sposób rozwiązania problemu dla banku, jednak gdy wolę taką wyrazi konsument we właściwym wniosku. Obszar sporów poddawanych rozstrzygnięciu przez Arbitra Bankowego obejmuje roszczenia pieniężne z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania czynności bankowych przez bank na rzecz konsumenta. Zakres działalności Arbitra jest jednak ograniczony. Do Arbitra może skierować sprawy sporne tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu nie przekracza 8 000 zł, nie jest już prowadzona sprawa przed sądem powszechnym i polubownym, a sprawa nie została prawomocnie osądzona. Warunkiem jest także czas powstania zobowiązania pieniężnego – nie mogło powstać wcześniej niż 1 lipca 2001 r. Wraz z wniesieniem wniosku konieczne jest także uiszczenie opłaty w wysokości 50 zł (lub 20 zł jeśli wartość sporna jest niższa niż 50 zł). Warunkiem formalnym rozpatrzenia wniosku konsumenta jest także dołączenie właściwej dla sprawy dokumentacji, która powinna zawierać potwierdzenie zakończenia postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenia konsumenta o braku odpowiedzi od

banku w terminie 30 dni od momentu wniesienia skargi [Kil 2013: 66]. Bankowy Arbitraż Konsumencki rozstrzyga jedynie sprawy, które klient próbował sam wyjaśnić wcześniej z niezadowolającym dla niego skutkiem lub pozostawione bez jakiejkolwiek odpowiedzi ze strony banku. Do składania wniosków skierowanych do Arbitra Bankowego uprawnieni są konsumenci usług bankowych – osoby fizyczne, które zawarły z bankiem umowę w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą. Wniosek konsumenta powinien zawierać: imię i nazwisko oraz adres konsumenta, dane banku, którego wniosek dotyczy, dokładne uzasadnienie i określenie żądania, wskazanie wartości przedmiotu sporu oraz właściwe załączniki dotyczące procesu reklamacyjnego [Rutkowska-Tomaszewska 2013: 783]. Każda skarga złożona do Arbitra Bankowego jest początkowo opracowywana w Biurze Arbitra. Po dokonaniu oceny formalnej wniosku i skierowaniu sprawy do rozpoznania Biuro Arbitra przesyła odpis wniosku wraz ze wszystkimi załącznikami do wskazanego we wniosku banku, a ten jest zobowiązany do odpowiedzi w terminie 14 dni. W odpowiedzi bank powinien oświadczyć swoje stanowisko, czy wniosek uznaje w całości lub częściowo, czy też wnosi o oddalenie wraz z właściwym uzasadnieniem. BAK w każdym stadium postępowania powinien zachęcać zarówno bank jak i konsumenta do polubownego rozstrzygnięcia sprawy przez zawarcie ugody, a swoje działania Arbiter opiera na regułach tzw. Zasadach Dobrych Praktyk Bankowych [Rutkowska-Tomaszewska 2013: 783]. Postępowanie zostaje zakończone orzeczeniem, w którym Arbiter zasądza żadaną kwotę na rzecz konsumenta lub też oddala roszczenie w przypadku braku wystarczających argumentów do stwierdzenia jego słuszności [Kil 2013: 67]. Orzeczenie powinno zawierać: określenie stron, określenie przedmiotu sprawy, opinię Arbitra, rozstrzygnięcie co do kosztów postępowania, uzasadnienie orzeczenia oraz wskazanie podstawy prawnej orzeczenia. W przypadku, gdy podczas postępowania strony zdecydowały się na porozumienie, możliwe jest wydanie przez Arbitra potwierdzenie ugody, po sprawdzeniu i skontrolowaniu jego zgodności z prawem i zasadami społecznymi. W przypadku, gdy na rzecz konsumenta zostanie zasądzone orzeczenie pozytywne, bank musi wypłacić w terminie 14 dni od zakończenia sporu sumę wraz z kwotą poniesioną na opłacenie wniosku. Niekorzystne dla banku rozwiązanie sprawy nie ma możliwości odwoławczych od decyzji Arbitra. W sytuacji przegranej przez konsumenta przysługuje mu dwuinstancyjne postępowanie sądowe [Kil 2013: 67].

Arbiter Bankowy powoływany jest na 4-letnią kadencję, przez Zarząd ZBP na podstawie uchwały, wybierając z kandydatów którzy spełniają określone w regulaminie kryteria: obowiązek posiadania obywatelstwa polskiego oraz zamieszkania na terytorium Polski, obowiązek posiadania co najmniej siedmioletniej praktyki zawodowej na stanowisku sędziego, adwokata lub radcy praw-



nego, posiadanie pełnego zakresu praw publicznych oraz wyróżniania się wysokim autorytetem moralnym [Rutkowska-Tomaszewska 2013: 784].

##### **5. OCENA FUNKCJONOWANIA BANKOWEGO ARBITRAŻU KONSUMENCKIEGO W ŚWIELE BADAŃ Z PERSPEKTYWY KONSUMENTÓW I BANKÓW**

Bankowy Arbitraż Konsumencki został poddany także kilku badaniom, które miały na celu udowodnienie zasadności jego działania oraz sprawdzenie świadomości konsumentów na temat istnienia takiej instytucji.

Arbiter Bankowy w latach 2006–2008 rozpatrywał wnioski konsumenckie średnio w ciągu 50 dni, w 2008 r. okres rozpatrzenia wniosku wynosił 47 dni, w 2007 r. – 40 dni, a w 2006 r. – 42 dni. Od początku funkcjonowania instytucji BAK suma nie przekroczyła 1 000. Największa ilość wniosków wpłynęła w 2008 r. Orzeczenia wydane przez Arbitra w 60% stanowią postanowienia negatywne lub odrzucone z powodu braków formalnych. Na 10 wniosków aż 3 zostają wydane na rzecz banku. Tylko w 2003 r. na korzyść klienta wydane zostało 61 orzeczeń, co stanowi 1 na 10 wniosków. Od 2004 r. sytuacja uległa zmianie, odsetek orzeczeń wydawanych na korzyść konsumenta zmalał i wynosił 6–7 na 100. Lata 2004–2008 stanowiły czas wydawania orzeczeń ugodowych przez BAK. W 2008 r. 11 orzeczeń na 100 zostawało ugodowo rozstrzygnięte [Folwarski 2010: 230].

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 r. wpłynęło do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1 129 wniosków. Do dnia 31 grudnia 2012 r. wydano orzeczenia w 1 049 sprawach, z tego na korzyść klienta – 130, zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 56, na korzyść banku – 317, zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku – 542. Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący: rachunki i lokaty bankowe – 289, kredyty bankowe – 635, obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 141, papiery wartościowe – 0, inne – 64. Średnia wartość przedmiotu sporu w 2012 r. wyniosła 4 400 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku przez Arbitra w 2012 r. to 59 dni. W 2012 r. zmienił się zakres merytoryczny spraw skierowanych do Arbitra, gdyż do 56% spadła liczba skarg dotyczących kredytów. Połowa z tych skarg obejmowała kredyty hipoteczne [www1, dostęp: 19.03.2016].

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2014 r. wpłynęły do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego 1 402 wnioski. Do dnia 31 grudnia 2014 r. Arbiter Bankowy wydał orzeczenia w 1 135 sprawach, z tego na korzyść klienta – 161, zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 38, na korzyść banku – 372, zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku – 564. Zakres merytoryczny wpływających wniosków przedstawiał się w sposób następujący: rachunki

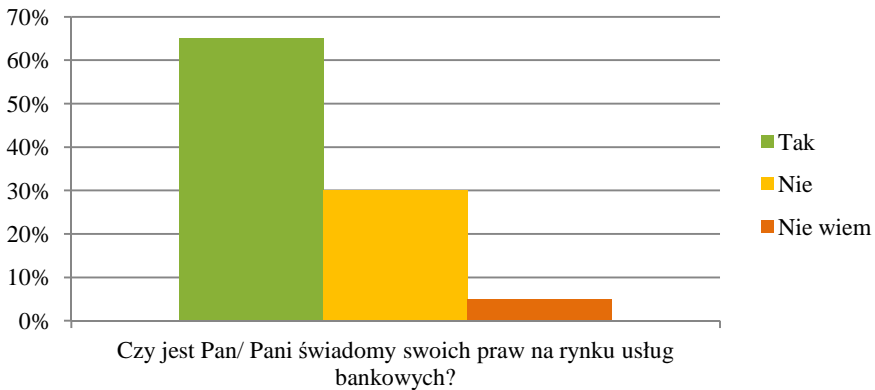


i lokaty bankowe – 303, kredyty bankowe – 767, obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe – 215, inne – 117. Średnia wartość przedmiotu sporu w 2014 r. wyniosła 4 612 zł, natomiast średni czas rozpatrywania wniosku przez Arbitra w 2014 r. to 91 dni. W 2014 r. zmienił się zakres merytoryczny spraw skierowanych do Arbitra, gdyż najwięcej spraw dotyczyło umów kredytowych. Trzy czwarte z tych skarg obejmowały kredyty hipoteczne. Najczęstszymi przyczynami sporów w tym zakresie były występujące w umowach klauzule niedozwolone oraz zasady ustanawiania zabezpieczeń, w szczególności polis ubezpieczeniowych. Nieznacznie wzrosła liczba konsumentów, którzy złożyli skargi dotyczące umów o kredyt konsumencki – zaś większość tych wniosków dotyczyła nieprawidłowego postępowania banku po złożeniu przez kredytobiorcę oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu bądź kredytu wiążanego. Wpłynęło kilka skarg dotyczących skorzystania przez konsumentów z sankcji kredytu darmowego. Kilkadziesiąt spraw dotyczyło spadkobrania zobowiązań kredytowych po klientach banków. W 2014 r. konsumenci częściej kwestionowali również sposób wykonywania przez banki czynności związanych z egzekucją z rachunków. Na poziomie podobnym do lat ubiegłych utrzymuje się liczba wniosków związanych z transakcjami oszukańczymi dokonywanymi za pomocą kart płatniczych oraz liczba kwestionowanych przez klientów transakcji bankomatowych. Poza normalną procedurą rozstrzygania sporów, wiele osób pragnie zasięgnąć porady u Arbitra w konkretnych sprawach lub też przedstawić swój pogląd dotyczący działalności banków w formie rozmowy telefonicznej [www2, dostęp: 20.03.2016].

Banki w różny sposób postrzegają rolę instytucji Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego. Niektóre banki określają arbitraż jako dodatkową, tylko mniej sformalizowaną „rozmowę” z klientem [www2, dostęp: 20.03.2016]. Jest to sposób przedstawienia konsumentowi w nieskomplikowany sposób i łatwy do zrozumienia dla klienta, który ma pośrednio przekonać klienta do pozostania klientem danego banku. Sprawy rozstrzygane przez Arbitra Bankowego w większości dotyczą udzielania kredytów, windykacji kredytów, niezasadnego obciążania klientów kosztami dotyczącymi rachunków bankowych, kart płatniczych i lokat [www2, dostęp: 20.03.2016]. Pentor przeprowadził po trzech latach działalności Arbitra badanie, które wskazało, iż poziom wiedzy konsumentów na temat BAK jest bardzo niski [Folwarski 2010: 233]. Podobne badanie zostało przeprowadzone wśród banków w 2008 r., które dotyczyło oceny pracy instytucji powiązanych z sektorem bankowym. Na 11 podmiotów Arbitr Bankowy został sklasyfikowany na ósmej pozycji. Ocena działalności Arbitra Bankowego wykazała tendencję wzrostową w porównaniu do 2006 r., jednak nieznaczną. 81,5% bankowców twierdziło, że nie zaistniały sytuacje, w których klienci kierowaliby sprawy do Arbitra Bankowego. Ocenie podlegała także relacja na linii klient – bank, która wykazała, iż arbitraż wpływa w największym stopniu na

bardziej ugodową postawę banków w stosunku do klientów. Co ciekawe w 2006 r. najważniejszym aspektem działalności Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dla banków była poprawa wizerunku banków wśród klientów [Folwarski 2010: 233]. Powstanie BAK przyczyniło się także do bardziej precyzyjnego postępowania reklamacyjnego przez banki, które mają maksymalnie 30 dni na skierowanie odpowiedzi do konsumenta [Folwarski 2010: 234].

Przedstawione wyniki badań świadczą o rosnącym zainteresowaniu instytucją Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, wzrastającą liczbą spraw zgłaszanych do rozpatrzenia jednak dla dokładniejszego zbadania tematu 19.02.2016 r. przeprowadzono krótką sondę, badanie ankietowe, któremu zostało poddane 40 osób. Populacja ta składała się w większości ze studentów, niepracujących. Nieliczną grupę wśród respondentów stanowili także ludzie w wieku 40+, nieprowadzący działalności gospodarczych, jednak czynnych zawodowo. Populacja składała się z 22 kobiet i 18 mężczyzn zamieszkujących w mieście. Badanie to miało na celu zbadanie świadomości konsumentów na temat ochrony ich praw i organu BAK. Wyniki zaprezentowane zostały na wykresach 1–3.

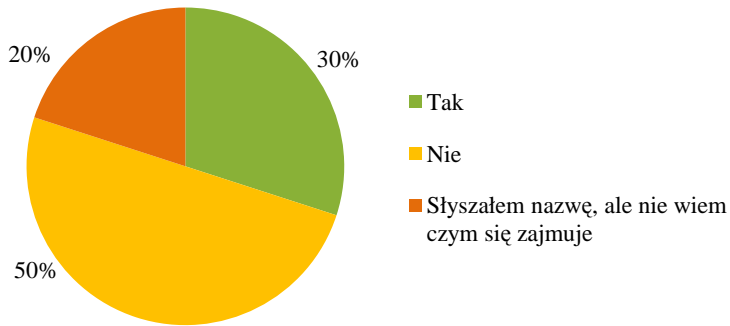


Wykres 1. Świadomość konsumentów na rynku usług bankowych

Źródło: opracowanie własne.

Z informacji zawartych na wykresie wynika, że ponad połowa ankietowanych ma świadomość swoich praw na rynku usług bankowych i jest pewna ochrony swoich interesów na linii bank – klient. Kolejnym ważnym pytaniem, które zostało skierowane do respondentów była świadomość istnienia instytucji BAK.

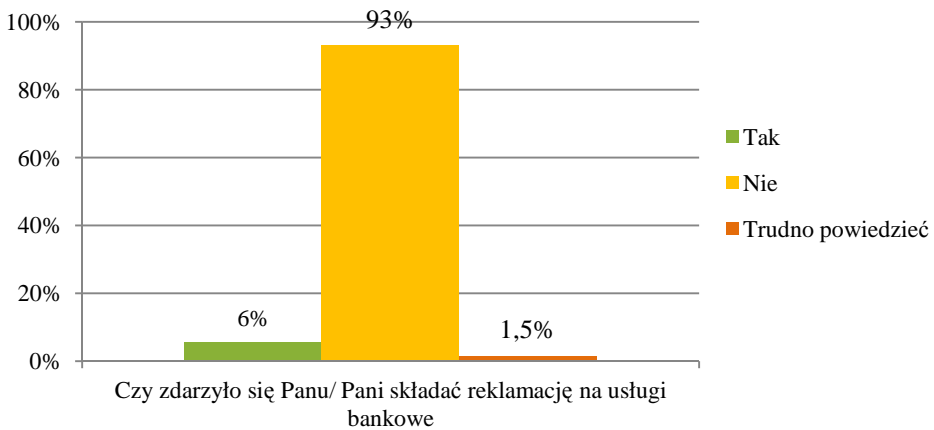
Tylko 50% ankietowanych miała wiedzę na temat Arbitra Bankowego, z czego 20% spotkało się z nazwą BAK i nie ma pojęcia czym się on zajmuje i czego dotyczy. Wyniki tego wykresu prezentują bardzo niską świadomość konsumentów odnośnie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego.



Pytanie o wiedzę dotyczącą funkcjonowania BAK

Wykres 2. Świadomość istnienia i roli BAK w usługach bankowych

Źródło: opracowanie własne.



Czy zdarzyło się Panu/ Pani składać reklamację na usługi bankowe

Wykres 3. Reklamacje w usługach bankowych

Źródło: opracowanie własne.

Ankietowani zostali zapytani także o reklamacje bankowe. Dla ochrony konsumenta ważna jest właściwa świadomość klientów o możliwości złożenia reklamacji także w usługach bankowych. Prawidłowo złożona reklamacja pozwoli uniknąć sądowych procesów, a może wspomóc proces pozasądowego rozpatrywania sporów.

Z informacji zawartych na wykresie wynika, że zaledwie 6% respondentów składało kiedykolwiek reklamacje na usługi bankowe, a ponad 93% nigdy nie

miało do czynienia z procesem reklamacyjnym w instytucjach bankowych. Niska świadomość klientów o możliwości negocjacji warunków z bankami, przyczynia się także do małej popularności BAK wśród konsumentów. Klienci przyjmują narzucone przez banki warunki, nie wnosząc sprzeciwu, mimo wielu sytuacji, w których BAK mógłby wydać oświadczenie na korzyść konsumenta.

#### PODSUMOWANIE

Pod wpływem wielu zmian gospodarczych jak i technologicznych mających miejsce na rynku usługowym zmienił także konsument. Obecnie jest to centrum zainteresowań wszelkich instytucji i podmiotów gospodarczych, które chcą zdobyć pozycję na rynku i ją utrzymać. Konsument wyznacza cele dla przedsiębiorstw kreując swoje potrzeby i zgłaszając zapotrzebowanie na dany produkt. Także rynek usług bankowych podlega tym zmianom. Bank musi nadążać za potrzebami konsumentów, aby zapewnić im satysfakcję i zadowolenie. Jednak nie wszystkie procedury i regulacje stosowane przez banki są zgodne z prawem lub też naruszają interesy konsumentów. Istotne jest w tych sytuacjach istnienie wielu instytucji mogących wesprzeć klienta w trudnej sytuacji i pomóc mu rozwiązać spór. W artykule dość szczegółowo została omówiona rola Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, który stanowi pozasądowy organ rozjemczy [Dobaczewska 2007: 62]. Z usług Arbitra korzysta coraz więcej osób i zaczyna on odgrywać coraz większą rolę jedna niska świadomość społeczeństwa odnośnie istnienia takiej instytucji jest przeszkodą w rozwoju BAK. Należy promować działalność Arbitra Bankowego wśród osób fizycznych, do których skierowane są jego usługi. Klienci często muszą wkraczać na drogę sądową, która związana jest z ponoszeniem kosztów dodatkowych [Azemski 2006: 54]. Aby uniknąć takich sytuacji i odciążyć sądy, należy odpowiednio edukować społeczeństwo na temat istnienia pozasądowych instytucji konsumenckich, takich jak BAK oraz rozpowszechniać przepisy proceduralne. Arbiter Bankowy to instytucja, która stwarza ogromne możliwości konsumentom skarżącym się na działalność banków w Polsce, jednak liczba wniosków składanych do rozpatrzenia nadal nie jest imponująca. Myślę, że może to wynikać z braku znajomości tej instytucji oraz z braku wiary w jej kompetencje i rzetelność. BAK rozstrzyga spory do kwoty 8 000 zł, co jest naprawdę dogodnym rozwiązaniem dla osób fizycznych w dochodzeniu swoich racji, jeśli chodzi o kwoty nie przekraczające wyznaczonego limitu. Dodatkową korzyścią korzystania z usług Arbitra jest niewielka kwota za złożenie wniosku w porównaniu z kosztami sądowymi. Rola Arbitra Bankowego jest na rynku usług bankowych bardzo pomocna, jednak nadal wykorzystywana w bardzo małym stopniu.

**BIBLIOGRAFIA**

- Azemski R., 2006, *Wygrywa ten, kto ma rację*, „Akademia Banku”, nr 03.
- Czechowska I., 2013, *Spoleczne aspekty działań na rynku bankowym w kontekście zagrożeń interesów konsumentów*, „Acta Universitatis Lodzianensis. Folia Oeconomica”, nr 284.
- Czechowska I., 2011, *Działania zapewniające ochronę konsumenta usług bankowych jako nowe wyzwanie dla teorii i praktyki finansów*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 171.
- Czechowska I., 2004, *Procesy integracji sektora bankowego i ubezpieczeniowego*, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Dobaczewska A., 2007, *Broni, pomaga, edukuje*, „Akademia Banku”, nr 07–08.
- Folwarski M., 2010, *Rola Arbitra Bankowego jako instytucji chroniącej prawa konsumenta na rynku bankowym*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu”, nr 140.
- Kieźel E., 1995, *Konsumpcja i gospodarstwo domowe w gospodarce rynkowej*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach”, nr 136.
- Kil K., 2013, *Rola polubownego rozwiązywania sporów w polityce ochrony konsumenta usług bankowych w Polsce w perspektywie pokryzysowej*, „Acta Universitatis Lodzianensis. Folia Oeconomica”, nr 284.
- Klein G., 1989, *Dictionary of Banking*, Pitman, London.
- Ostalecka A., 2012, *Ochrona konsumenta jako instrument wspierania stabilności systemu finansowego*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław.
- Rutkowska-Tomaszewska E., 2013, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa.
- Smyczek S., 2007, *Modele zachowań konsumentów na rynku usług finansowych*, Wyd. Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice.
- [www1] [https://zbp.pl/public/repozytorium/dla\\_konsumentow/arbitr\\_bankowy/sprawozdania/sprawozdanie\\_BAK\\_za\\_2013\\_-\\_FINAL.pdf](https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/arbitr_bankowy/sprawozdania/sprawozdanie_BAK_za_2013_-_FINAL.pdf).
- [www2] [https://zbp.pl/public/repozytorium/dla\\_konsumentow/arbitr\\_bankowy/sprawozdania/sprawozdanie\\_BAK\\_2014\\_final.pdf](https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/arbitr_bankowy/sprawozdania/sprawozdanie_BAK_2014_final.pdf).

**BANKING CONSUMER ARBITRATION AS A CONSUMER PROTECTION  
AUTHORITY ON THE MARKET OF BANKING SERVICES**

The issue of Consumer Protection is a key factor in the Development of Modern Economy. The market was under the influence of the Financial Services Consumer Protection, because a significant role is also played by their behavior. It is very important, but customer safety and the effects of their decisions. To provide consumers with effective and efficient protection is very important to the functioning of the apartment next to the structures of the judicial system structures arbitration upholders of the law and the interests of consumers, which are the guarantees of fair and sound principles Economic Trade in the area of Banking Services. Among the institutions that can play a very large role in this scope, which are characteristic only for the Banking Sector, indicate Banking Ombudsman and created in 2008 Court of Arbitration by the KNF. The legislation provides for Multiple Sources of Consumer Protection of the interests of the banking services market, but not dating of these are known to consumers and used in practice. One of the often overlooked authorities Consumer Banking Services is Banking Ombudsman. The following article presents institution of Banking Ombudsman as an organ of big importance for consumer protection, allowing for extra-judicial resolution of disputes. The aim of the article is

to present and evaluate the functioning of the Banking Ombudsman as an institution of Consumer Protection on the Market of Banking Services. This hypothesis requires proof that will be developed on the basis of its own research and source literature.

**Key words:** Consumer, Banking System, Security, Bank Ombudsman.