



KRAJOWY PUNKT
KONTAKTOWY
DS. INSTRUMENTÓW
FINANSOWYCH
PROGRAMÓW
UNII EUROPEJSKIEJ

Organizatorzy

Spotkanie sieci i punktów informacyjnych UE w Polsce

26 października 2018 r., godz. 10:00

Klub Bankowca, ul. Smolna 6, 00-375 Warszawa

Wydarzenie jest współfinansowane ze środków Komisji Europejskiej



Wydarzenie jest współorganizowane przez Krajowy Punkt Kontaktowy ds. Instrumentów Finansowych Programów Unii Europejskiej i współfinansowane ze środków Budżetu Państwa, w ramach programu wieloletniego „Udział Polski w Programie na rzecz konkurencyjności przedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (COSME) oraz w instrumentach finansowych programów UE wspierających konkurencyjność przedsiębiorstw”, przez Ministra właściwego do spraw gospodarki, przekazywanych za pośrednictwem Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Sieć FIN-Net i Bankowy Arbitraż Konsumencki

**Norbert Jeziolowicz, Dyrektor Zespołu Bankowości Detalicznej
i Rynków Finansowych ZBP oraz Sekretarz Rady Arbitra
Bankowego**

Październik 2018 roku



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Sieć FIN-NET 1

Sieć FIN –NET została założona przez Komisję Europejską w lutym 2001 roku jako ogólnoeuropejska sieć instytucji prowadzących pozasądowe postępowania rozjemcze dla dostawców usług finansowych oraz konsumentów.

Przyjęta w FIN-Net definicja dostawcy usług finansowych obejmuje: banki, unie kredytowe, formy pożyczkowe (consumer finance), wydawców kart kredytowych i pieniądza elektronicznego, zakłady ubezpieczeń oraz firmy inwestycyjne (np. domy maklerskie, firmy zarządzające aktywami czy też doradców finansowych)



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Sieć FIN-NET 2

Sieć FIN-NET ułatwia konsumentom złożenie odpowiedniego wniosku w trybie pozasądowym mieszkańcom UE, Islandii, Liechtensteinu oraz Norwegii, którzy chcieliby złożyć skargę przeciwko dostawcy usług finansowych z innych w tych krajów.

Zgodnie z przyjętymi zasadami konsument może – po uprzednim złożeniu reklamacji w instytucji finansowej -wypełnić znormalizowany formularz do transgranicznej skargi, który może złożyć bezpośrednio w zagranicznej instytucji rozstrzygającej spory lub też skorzystać z takiego podmiotu w swoim kraju zamieszkania.

Skarga może zostać złożona w języku umowy pomiędzy konsumentem a instytucją finansową lub języku, w którym konsument zwyczajowo kontaktował się z usługodawcą.



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Sieć FIN-NET 3

Aktualnie FIN-NET zrzesza 60 członków z 27 krajów. Ponadto wykorzystywanie zasad sieci deklarują podmioty z Szwajcarii z rynku bankowego i ubezpieczeniowego oraz wysp z kanału La Manche.

Członkowie sieci FIN-NET z Polski:

- **Bankowy Arbitraż Konsumencki (ZBP)**
 - **Rzecznik Finansowy**
 - **Sąd Polubowny przy KNF**



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Bankowy Arbitraż Konsumencki

najważniejsze daty

Bankowy Arbitraż Konsumencki został założony na podstawie decyzji Walnego Zgromadzenia ZBP w kwietniu 2001 roku. Była to pierwsza instytucja prowadząca pozasądowe rozstrzyganie sporów założona przez prywatne przedsiębiorstwa w Polsce.

Arbitraż podjął działalność operacyjną w dniu 1 marca 2002 roku.

W dniu 5 stycznia 2006 roku Arbiter został przyjęty do sieci FIN –NET jako pierwszy podmiot z Polski oraz Europy Wschodniej.



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Bankowy Arbitraż Konsumencki *najważniejsze osoby*

Funkcję Arbitra Bankowego pełni od 2002 roku Pani Katarzyna Marczyńska.

Funkcje Zastępcy Arbitra Bankowego pełni od 2015 roku Pani Jolanta Potocka.

Przy BAK działa także Rada Arbitra Bankowego



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Bankowy Arbitraż Konsumencki

podstawowe zasady działania 1

W Arbitrażu rozstrzygane są spory pomiędzy bankami a konsumentami

Skarga musi dotyczyć banku- członka ZBP oraz banków, które zadeklarują poddanie się orzeczeniom Arbitra.

Wraz ze skargą konsument musi wnieść opłatę w wysokości 50,- zł. Jeśli rozstrzygnięcie wydane jest na korzyść konsumenta, to opłata jest klientowi zwracana.



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Bankowy Arbitraż Konsumencki

podstawowe zasady działania 2

Arbitraż rozpatruje spory do kwoty 12.000,- PLN, a w przypadku kredytów hipotecznych do 20.000,- PLN

Nie są rozpatrywane spory, które dotyczą produktów wspieranych przez Skarb Państwa lub też skarga jest już rozpatrywana przez organ sądowy.

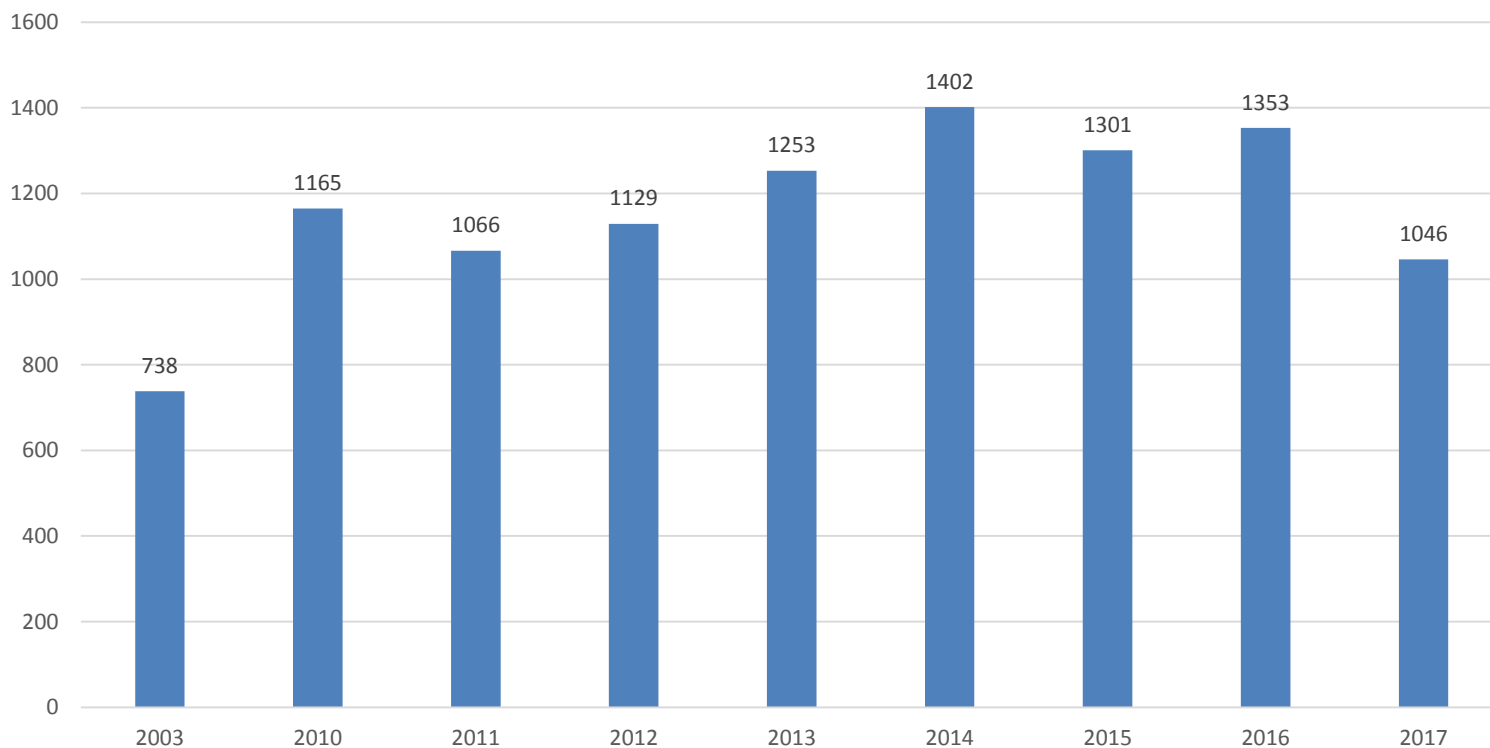


ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Bankowy Arbitraż Konsumencki

statystyka wpływających skarg

Liczba skarg, które wpłynęły do Arbitrażu





ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Bankowy Arbitraż Konsumencki ***przedmiot sporu / czas rozpatrywania skarg***

5.636,- PLN

średnia wartość przedmiotu sporu (2017)

37 dni

średni czas rozpatrywania sporów (2017)



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Dziękuję za uwagę

norbert.jeziolowicz@zbp.pl