

Nieprawidłowe praktyki banków wobec konsumentów¹ na rynku usług bankowych² w Polsce w świetle skarg konsumentów do organów ochrony w latach 2011-2018³ w ujęciu statystycznym

Streszczenie

W rzeczywistości pokryzysowej na rynku finansowym w Polsce, podobnie jak i w innych krajach, zauważalna była duża skala różnego typu nieprawidłowych praktyk rynkowych instytucji finansowych, w tym także banków, wobec konsumentów. Przyczyniły się one do spadku zaufania klientów do rynku finansowego, jak też do instytucji finansowych świadczących im usługi finansowe, a nawet organów ochrony. Celem niniejszego opracowania jest zaprezentowanie skali różnego typu niewłaściwych praktyk stosowanych przez banki wobec konsumentów poprzez analizę ich skarg, na podstawie danych zawartych w sprawozdaniach różnych organów ochrony konsumenta, właściwych także w zakresie usług świadczonych przez banki zasadniczo za okres 2011-2018.

Słowa kluczowe

usługa bankowa, bank, nieprawidłowe praktyki rynkowe, konsument, zakazane praktyki konsumenckie, Rzecznik Finansowy, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisja Nadzoru Finansowego, instytucje ochrony, rzecznicy konsumentów, Bankowy Arbitraż Konsumencki, skarga konsumentów

Uwagi wstępne

Na rynku usług finansowych, zwłaszcza w rzeczywistości pokryzysowej, szczególnie szkodliwe, a jednocześnie dotkliwe dla konsumentów, jak również rynku, stały

¹ W świetle definicji legalnej zawartej w art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 ze zm.) konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

² W niniejszym opracowaniu przedmiotem rozważań objęte są jedynie nieprawidłowości w zakresie usług świadczonych przez banki konsumentom.

³ Z uwagi na fakt, że zasadniczo nie są jeszcze dostępne sprawozdania właściwych organów za rok 2019 r., z wyjątkiem jedynie sprawozdania Rzecznika Finansowego, Autorki zakresem przedmiotowych badań i rozważań objęły sprawozdania za lata 2011-2018, by zachować jednakowy okres sprawozdawczy wszystkich tych instytucji.

się różnego rodzaju niewłaściwe praktyki rynkowe (w szerokim znaczeniu⁴ instytucji finansowych (nadużycia konsumenckie) – m.in. *misselling*, nieuczciwe praktyki rynkowe, w szczególności wprowadzające w błąd, praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, stosowanie niedozwolonych klauzul umownych we wzorcach umownych. Są one także niekorzystne z punktu widzenia poważnie nadwyrężonego przez ostatni kryzys finansowy dobra, jakim jest zaufanie do rynku finansowego⁵, do banków w szczególności, z uwagi na kształtowany ich wizerunek jako instytucji zaufania publicznego⁶, jak również ważnej w ostatnim czasie idei społecznej odpowiedzialności biznesu⁷ i polityki zgodności (*compliance*⁸).

Nadużycia banków, podobnie jak i innych podmiotów świadczących usługi finansowe, (instytucji finansowych) wobec konsumentów mogą mieć różny charakter prawny, zakres podmiotowy i wymiar. Można także dokonywać różnej ich kwalifikacji prawnej⁹, co jednak nie będzie przedmiotem dalszych rozważań w niniejszym opracowaniu. Obejmuje ono tylko nieprawidłowe praktyki banków wobec konsumentów na

⁴ Chodzi to o szerokie rozumienie niewłaściwych praktyk rynkowych w relacjach umownych z konsumentami, a nie tylko nieuczciwe praktyki rynkowe w myśl definicji legalnej zawartej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), czyli praktyka rynkowa, która jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu (usługi), w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

⁵ T. Szumlich, *Kryzys zaufania do instytucji w Polsce w świetle „Diagnozy społecznej 2013”*, [w:] J. Osiński (red.), *Kryzys, niepewność i niestabilność we współczesnej Europie*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2013, s. 113 i n.; R. Kałużny, *Skutki kryzysu. Nowe spojrzenie na rolę banków*, [w:] A. Janc (red.), *Bankowość a kryzys na rynkach finansowych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2010; W. Gradoń, *Zaufanie jako czynnik kształtowania stabilności rynku międzybankowego*, „Studia Ekonomiczne” 2012, Nr 105. *Finanse w niestabilnym otoczeniu – dylematy i wyzwania. Bankowość*.

⁶ E. Radziszewski, *Bank jako instytucja zaufania publicznego. Gwarancje prawne i instytucjonalne*, KNF, Warszawa 2013, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Bank%20jako%20instytucja%20zaufania%20publicznego_36396.pdf [dostęp: 20.05.2020]; D. Czarnota, *Bank jako instytucja zaufania publicznego w dobie kryzysu – mit czy rzeczywistość?*, „Studia Ekonomiczne” 2014, nr 186, https://sbc.org.pl/Content/119735/12_D.Czarnota_Bank_jako_instytucja....pdf [dostęp: 20.05.2020]; A. Janiak, *Bank jako instytucja zaufania publicznego*, „Glosa – Przegląd Prawa Gospodarczego” 2003, nr 2, s. 17; W. Gradoń, *Czy banki nadal są instytucjami zaufania publicznego?*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska” 2014, Sectio H. *Oeconomia* vol. 48/4, s. 61-69; T. Zieliński, *Współczesny bank wobec paradygmatu zaufania publicznego*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska” 2013, Sectio H. *Oeconomia*, vol. XL-VII, s. 3; M. Idzik, *Banking Diversity and Trust in Banking Services*, [w:] E. Miklaszewska (ed.), *Institutional Diversity in Banking, Small Country, Small Bank Perspectives*, Palgrave Macmillan, Cham 2017.

⁷ Szerzej na ten temat m.in.: G. Wolska, *Społeczna odpowiedzialność biznesu*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2018, R. LXXX, z. 1.

⁸ Szerzej na ten temat m.in.: P. Eleryk, A. Piskorz-Szpytko, P. Szpytko, *Compliance w wybranych podmiotach nadzorowanych rynku finansowego. Aspekty praktyczne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2019; Ł. Cichy, *Funkcja compliance w bankach*, Warszawa 2015, s. 10, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Funkcja_compliance_42022.pdf [dostęp: 20.05.2020].

⁹ Patrz szerzej na ten temat: E. Rutkowska-Tomaszewska, *Misselling i inne nadużycia wobec konsumentów na rynku usług finansowych*, [w:] A. Jurkowska-Zeidler, E. Rutkowska-Tomaszewska, A. Wiktorow, J. Monkiewicz (red.), *Manipulacje i oszustwa na rynku finansowym. Perspektywa konsumenta. Wykrywanie, przeciwdziałanie, zapobieganie*, PWN, Warszawa 2020, s. 31-60.

rynku usług bankowych w świetle ich skarg, a nie innych podmiotów, które także mogą je legalnie świadczyć.

Konieczne jest dokonanie wstępnych i porządkujących ustaleń. Mianowicie na potrzeby niniejszego opracowania przyjęto szerokie rozumienie nieprawidłowych praktyk rynkowych na oznaczenie jakichkolwiek nieprawidłowości i nadużyć banków, będących działaniem lub zaniechaniem wobec konsumentów, niezależnie od ich kwalifikacji prawnej, występujących w związku ze świadczeniem usług bankowych, które były zgłaszane w szeroko rozumianych skargach konsumentów – jako wszelkich zastrzeżeniach dotyczących usług świadczonych przez banki, niezależnie od tego czy traktowane są jako reklamacje, zawiadomienia, czy wnioski. Jeśli idzie o pojęcie „usługi bankowe”, ujmując je jako usługi depozytowo-kredytowe wraz z towarzyszącymi im usługami rozliczeniowymi (płatniczymi), a więc o usługi świadczone w ramach działalności usługowej „rdzennie” bankowej (czynności bankowe)¹⁰. Katalog czynności bankowych wskazany jest w art. 5 prawa bankowego¹¹ i są one określane także mianem usług bankowych (usług depozytowo-kredytowych¹²), które świadczone są zasadniczo przez banki, choć nie tylko. Mogą być także wykonywane przez spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe¹³, instytucje płatnicze¹⁴, niebankowe instytucje pożyczkowe¹⁵, które z kolei (oprócz banków i spółdzielczych kas) są podmiotami uprawnionymi

¹⁰ Zasadniczo chodzi o umowy rachunku bankowego, umowy kredytowe oraz umowy o usługi płatnicze.

¹¹ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (t.j. Dz. U z 2019 r. poz. 2357 ze zm.), dalej p.b.

¹² Szerzej na temat czynności bankowych: E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Wolters Kluwer, Warszawa 2013; W. Srokosz, *Czynności bankowe jako instytucja prawa bankowego*, [w:] E. Fojcik-Mastalska, *Prawo bankowe*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2009, s. 189; A. Zalcewicz, *Czynności bankowe – zasadniczy przedmiot działania banku*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Śląskiego” 2006, z. 18.

¹³ Funkcjonują one na podstawie ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1643), która określa zasady ich tworzenia, organizacji i działalności oraz sprawowania nadzoru Komisji Nadzoru Finansowego nad nimi. Zgodnie z jej art. 2 kasa jest spółdzielnią, do której w zakresie nieuregulowanym ustawą stosuje się przepisy ustawy z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 275). Ich celem jest gromadzenie środków pieniężnych wyłącznie swoich członków, udzielanie im pożyczek i kredytów, przeprowadzanie na ich zlecenie rozliczeń finansowych oraz pośredniczenie przy zawieraniu umów ubezpieczenia na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1881 ze zm.). Szerzej na temat działalności spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych m.in.: A. Herbet, S. Pawłowski, P. Zakrzewski, *Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2014.

¹⁴ Są one jednym z rodzajów dostawców usług płatniczych i funkcjonują na podstawie ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 794).

¹⁵ Funkcjonują na podstawie ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1083 – dalej jako: u.k.k.). Zgodnie z jej art. 5 pkt 2a instytucja pożyczkowa to kredytodawca inny niż: bank; instytucja kredytowa lub oddział instytucji kredytowej w rozumieniu prawa bankowego; spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa oraz Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa, a także podmiot, którego działalność polega na udzielaniu kredytów konsumenckich w postaci odroczonego zapłaty ceny lub wynagrodzenia na zakup oferowanych przez niego towarów i usług.

do udzielania, w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, kredytów konsumenc-
kich¹⁶ osobom fizycznym.

Usługi bankowe, podobnie zresztą jak inne rodzaje usług finansowych, niosą za sobą ryzyka ekonomiczne¹⁷ i zagrożenia dla interesów konsumentów, o czym świadczy skala różnych stwierdzonych zwłaszcza po kryzysie nadużyć, także ze strony banków¹⁸. Z pewnością jest to powodowane ich skomplikowanym i często niejednorodnym charakterem, deficytem informacji po stronie konsumenta (asymetria informacji), brakiem transparentności. Dysproporcja pozycji i możliwości występująca pomiędzy konsumentem a bankiem wymaga istnienia wiary w rzetelność i uczciwość instytucji zaufania publicznego, za którą był i nadal powinien być on powszechnie uznawany. Pytanie tylko, czy skala skarg konsumentów na niewłaściwe praktyki banków może potwierdzać to założenie i pozwalać na stwierdzenie, że jest on rzeczywiście instytucją przyjazną klientowi i godną zaufania, czy nie nadwyręża ten kształtowany także przez same banki wizerunek instytucji zaufania publicznego?

W niniejszym opracowaniu dokonano analizy nieprawidłowych praktyk banków w relacjach umownych konsumentów w kontekście świadczonych przez nie usług bankowych w ujęciu statystycznym na podstawie sprawozdań właściwych organów i instytucji ochrony konsumenta tylko lub także zasadniczo za okres 2011-2018, tj.: Komisji Nadzoru Finansowego, Sądu Polubownego przy KNF, powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, Arbitra Bankowego. Dodatkowo zakresem badań we wskazanym zakresie przedmiotowo-podmiotowym objęto sprawozdania Rzecznika Finansowego z lat 2015¹⁹-2018 oraz Sprawozdanie ze sposobu załatwienia skarg, wniosków oraz wniosków o przeprowadzenie kontroli w Najwyższej Izby Kontroli za 2015 r. Skargi konsumentów dotyczące niewłaściwych praktyk banków zakresie świadczonych przez nie usług bankowych zostały zaprezentowane w niniejszym opracowaniu według wskazanych instytucji i organów ochrony, a następnie usystematyzowane według kryterium ilościowego (liczby skarg ogółem) i ilościowo – przedmiotowego ze wskazaniem na liczbę skarg

¹⁶ Zgodnie z art. 3 u.k.k. kredyt konsumentki to kredyt w sensie ekonomicznym, niezależnie od jego formy prawnej udzielany przez kredytodawcę konsumentom w wysokości nie większej niż 255 550 zł albo równowartość tej kwoty w walucie innej niż waluta polska, który kredytodawca w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi.

¹⁷ Szerzej: E. Sługocka-Krupa, *Ryzyka w usługach finansowych i ich wpływ na bezpieczeństwo ekonomicznych interesów konsumentów – wybrane aspekty*, [w:] E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Ochrona klienta na rynku usług finansowych w świetle aktualnych problemów i regulacji prawnych*, C.H. Beck, Warszawa 2017.

¹⁸ Zamiast wielu patrz: Raport: Nieprawidłowości na rynku finansowym a ochrona konsumenta. Raport Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym, Warszawa, wrzesień 2019, https://rf.gov.pl/pdf/DKN_Raport_nieprawidlowosci_wrzesien2019.pdf, dalej jako: Raport.

¹⁹ Ten czasookres podyktowany jest powołaniem instytucji Rzecznika Finansowego od października 2015 r., na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2279 ze zm.).

w ramach poszczególnych kategorii zgłaszanych przez konsumentów zastrzeżeń w ramach działalności usługowej banków.

1. Nieprawidłowe praktyki banków w świetle skarg konsumentów do Komisji Nadzoru Finansowego w latach 2011-2018

Tabela 1. Liczba skarg wpływających do KNF na działalność banków w latach 2011-2018

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Banki komercyjne	3522	4180	4967	5096	5011	2865	2407	2699
Banki spółdzielcze	66	88	83	97	144	113	124	120
Ogółem	3588	4268	5050	5193	5155	2978	2531	2819

Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań z działalności KNF z lat 2011-2018.

Z przedstawionych danych wynika, że liczba skarg dotycząca działalności banków systematycznie wzrastała do 2014 r. Od 2015 r. zauważa się trend spadkowy. W 2016 r. odnotowano już spadek liczby zgłoszeń dotyczących działalności banków aż o ponad 42%, a w 2017 r. najniższą liczbę skarg w całym badanym okresie. W stosunku do 2017 r. liczba zgłoszeń dotyczących sektora bankowego wzrosła o prawie 15%. W każdym badanym roku zdecydowana większość zgłoszeń dotyczyła działalności banków komercyjnych.

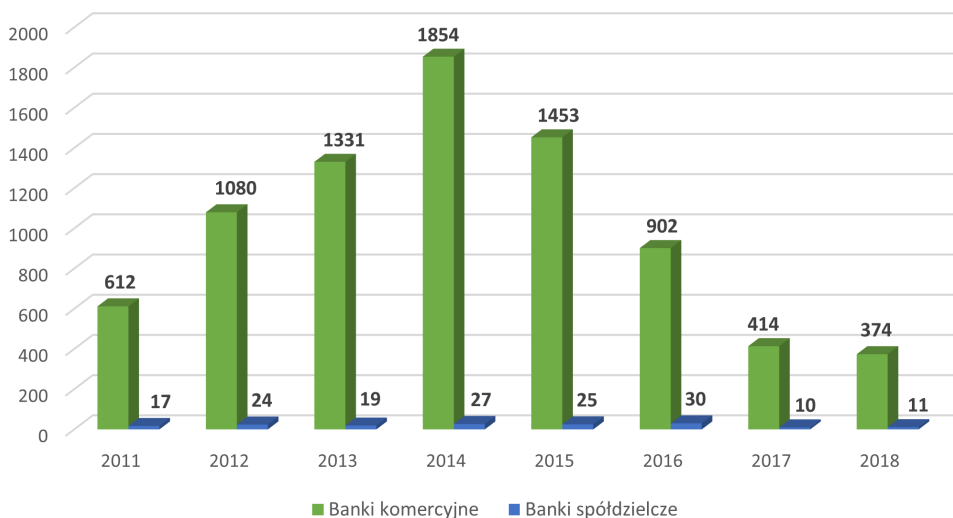
Jeśli idzie o zakres przedmiotowy skarg wpływających do Urzędu KNF na działalność banków w latach 2011-2018 w ujęciu przedmiotowym, to większość zastrzeżeń odnosiła się do jakości obsługi klientów, obsługi rachunków, udzielanych kredytów i pożyczek (w tym kredytów hipotecznych), usług płatniczych oraz innych skarg i w takich kategoriach zostaną one zaprezentowane²⁰. Klienci zgłaszali skargi dotyczące braku informacji lub niezetelnej informacji o produktach i usługach, niewłaściwej, ich zdaniem obsługi, braku odpowiedzi na reklamacje lub wydłużonego terminu ich rozpatrywania, a także blokad rachunku na skutek egzekucji. W przypadku udzielania kredytów i pożyczek zastrzeżenia dotyczyły sprzedaży wierzytelności firmom zewnętrznym, sposobu realizacji przez bank całkowitej spłaty kredytu, braku aktualizacji informacji w Biurze Informacji Kredytowej²¹.

²⁰ W sprawozdaniach KNF z lata 2011-2016 na skargi dotyczące usług płatniczych składały się skargi dotyczące kart kredytowych i kart debetowych. Od 2017 r. w sprawozdaniach nie ma wykazanego tego podziału, podana jest tylko łączna wartość dla tych usług. Taka sama sytuacja jest dla kategorii „Inne skargi”, do 2017 r. w sprawozdaniach wyodrębniono kategorię „Inna działalność banku” oraz „Inne skargi”. Od 2018 r. zostały one połączone i przedstawione w raportach jako „Inna działalność banku”.

²¹ M. Rabij, *W 2013 r. rekordowa liczba skarg na banki i ubezpieczycieli*, <http://www.forbes.pl/w-2013-rekordowa-liczba-skarg-na-banki-i-ubezpieczycieli,artykuly,172829,1,1.html> [dostęp: 15.06.2019].

Z danych zawartych w sprawozdaniach wynika, że skargi dotyczące jakości obsługi konsumentów stanowią największy odsetek skarg (ok. 30%), jakie wpływają do UKNF. Ilościowe ujęcie tego rodzaju skarg na przestrzeni ostatnich siedmiu lat przedstawia się następująco:

Wykres 1. Liczba skarg dotycząca jakości obsługi zgłaszana do UKNF w latach 2011-2018



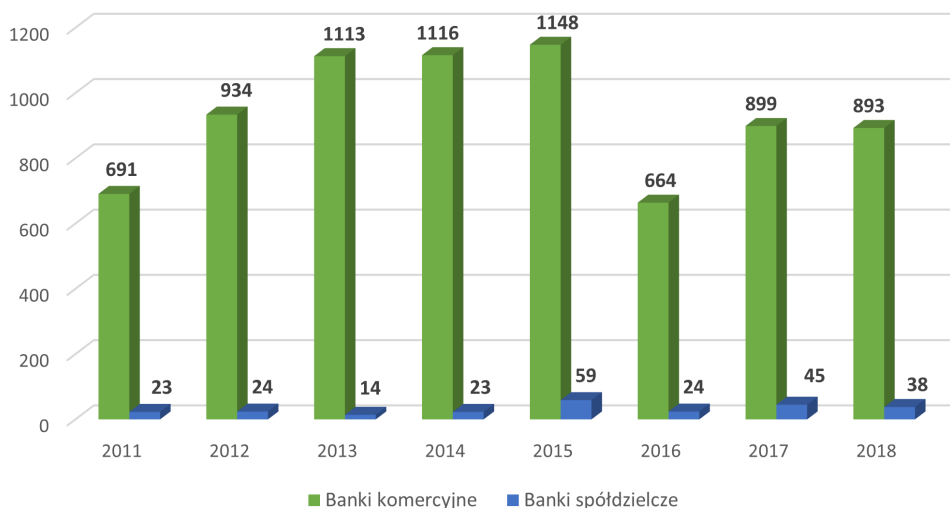
Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań z działalności KNF z lat 2011-2018.

W przypadku jakości obsługi konsumenci najczęściej zgłaszali zastrzeżenia odnoszące się przede wszystkim do problemów dotyczących niewłaściwej bądź niekompetentnej obsługi świadczonej przez pracowników banków, braku rzetelnej informacji o produktach/usługach banku, a także braku odpowiedzi na złożone reklamacje bądź wydłużonego terminu ich rozpatrywania²². Z przedstawionych danych wynika, że od 2012 r. systematycznie wzrastała liczba skarg dotycząca jakości obsługi. Najwięcej skarg wpłynęło w 2014 r., najmniej w 2018 r. W przypadku banków spółdzielczych skargi dotyczące jakości obsługi stanowią drugą pod względem liczby zgłoszeń kategorię spraw wpływających do UKNF.

Jeśli idzie o skargi dotyczące prowadzenia rachunków bankowych, według danych zawartych w sprawozdaniach KNF wynika, że stanowią drugą pod względem liczby wpływających zastrzeżeń kategorię rozpatrywanych skarg. Ilościowe ujęcie wpływających zawiadomień przedstawia się następująco:

²² Sprawozdania z działalności KNF z lat 2011-2018, https://www.knf.gov.pl/o_nas/urzed_komisji/sprawozdanie_z_dzialalnosci/index.html [dostęp: 15.06.2019].

Wykres 2. Liczba skarg dotycząca prowadzenia rachunków wpływających do UKNF w latach 2011-2018



Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań z działalności KNF z lat 2011-2018.

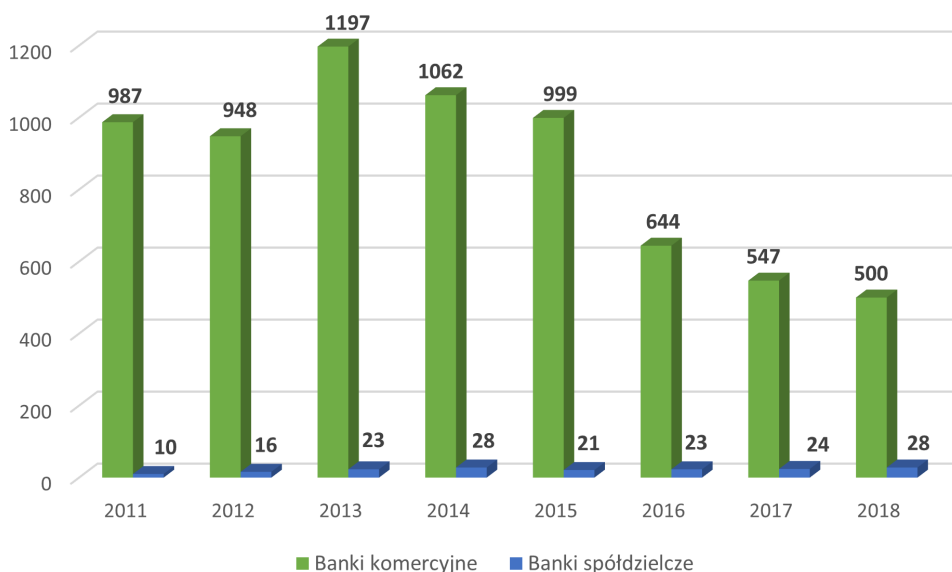
Skargi związane z prowadzeniem rachunków bankowych dotyczyły głównie nieprawidłowości związanych z blokadą rachunku na skutek egzekucji komorniczej, brakiem wykonania czy też nieterminową realizacją dyspozycji klientów, kwestii wysokości opłat za prowadzenie rachunków oraz sprawy związanej z błędnym rozliczaniem operacji na rachunku, a także brakiem realizacji lub nieterminową realizacją dyspozycji zamknięcia rachunku²³. Z przedstawionych danych wynika, że od 2012 do 2015 r. następował systematyczny wzrost liczby skarg w tym zakresie. Najwięcej nieprawidłowości zostało zgłoszonych w 2015 r., natomiast w 2016 r. odnotowano już spadek liczby skarg dotyczących prowadzenia rachunków aż o prawie 42%. W przypadku banków spółdzielczych skargi dotyczące prowadzenia rachunków stanowią drugą pod względem liczby wpływających zgłoszeń kategorię spraw. Według danych KNF w roku 2017 i 2018 zarówno w przypadku banków komercyjnych, jak i banków spółdzielczych najwięcej zgłoszeń dotyczyło prowadzenia rachunków.

Kolejną pod względem ilościowym kategorią spraw rozpatrywaną przez KNF są skargi dotyczące kredytów i pożyczek. Stanowią one ok. 20% wszystkich zawiadomień.

²³ *Ibidem*.

Ilościowe ujęcie wpływających do UKNF zastrzeżeń konsumentów dotyczących kredytów i pożyczek przedstawia się następująco:

Wykres 3. Liczba skarg dotycząca kredytów i pożyczek wpływających do UKNF w latach 2011-2018



Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań z działalności KNF z lat 2011-2018.

W przypadku obsługi kredytów i pożyczek zgłaszano problemy w zakresie sposobu prowadzonych przez banki działań windykacyjnych, w tym nieprawidłowości związanych ze sprzedażą wierzytelności firmom zewnętrznym, sygnalizowano nieprawidłowości wynikające z braku aktualizacji danych lub przekazywania nieprawidłowych informacji do BIK, jak również zgłaszano zastrzeżenia dotyczące zmiany przez banki oprocentowania na skutek zmiany wysokości stóp procentowych²⁴. Z przedstawionych danych wynika, że wśród banków komercyjnych najwięcej zastrzeżeń zostało zgłoszonych do UKNF w 2013 r. oraz 2014 r. Od 2015 r. zauważa się trend spadkowy. W 2016 r. odnotowano największy spadek liczby zgłoszonych nieprawidłowości o ok. 35% w porównaniu do ubiegłego roku. W przypadku banków spółdzielczych liczba skarg w poszczególnych latach jest bardzo podobna.

W sprawozdaniach KNF skargi dotyczące kredytów hipotecznych ujęte są jako odrębna kategoria rozpatrywanych skarg od skarg dotyczących kredytów i pożyczek ogółem. Liczba zastrzeżeń odnośnie do kredytów hipotecznych przedstawia się następująco:

²⁴ Sprawozdania z działalności KNF za lata 2011-2018.

Tabela 2. Liczba skarg dotycząca kredytów hipotecznych wpływających do UKNF w latach 2011-2018

Kredyty hipoteczne	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Banki komercyjne	527	488	427	461	924	380	292	211
Banki spółdzielcze	3	0	4	6	5	6	16	6
Ogółem	530	488	431	467	929	386	308	217

Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań z działalności KNF z lat 2011-2018.

W przypadku zastrzeżeń dotyczących obsługi kredytów hipotecznych zgłaszane problemy związane były głównie z praktyką banków w zakresie zmiany oprocentowania na skutek zmiany wysokości stóp procentowych, w tym związanej ze sposobem obliczania oprocentowania przy ustaleniu ujemnych stawek referencyjnych LIBOR w przypadku kredytów denominowanych do CHF. Sygnalizowano również problemy związane z ustanawianiem lub zmianą prawnych zabezpieczeń kredytu w formie ubezpieczenia oraz podnoszono kwestie wysokości pobieranych przez banki opłat i prowizji czy wysokości oprocentowania kredytów²⁵. Z przedstawionych danych wynika, że najwięcej skarg zostało zgłoszonych w 2015 r., w porównaniu do roku poprzedniego nastąpił dwukrotny wzrost. Od 2016 r. zauważa się trend spadkowy.

Gdy idzie o skargi dotyczące usług płatniczych, stanowią następną kategorię rozpatrywanych spraw przez KNF. Ilościowe ujęcie zgłaszanych zastrzeżeń przedstawia się następująco:

Tabela 3. Liczba skarg dotycząca usług płatniczych wpływających do UKNF w latach 2011-2018

Usługi płatnicze	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Banki komercyjne	299	254	316	293	216	161	114	85
Banki spółdzielcze	2	0	0	4	0	1	3	1
Ogółem	301	254	316	297	216	162	117	86

Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań z działalności KNF z lat 2011-2018.

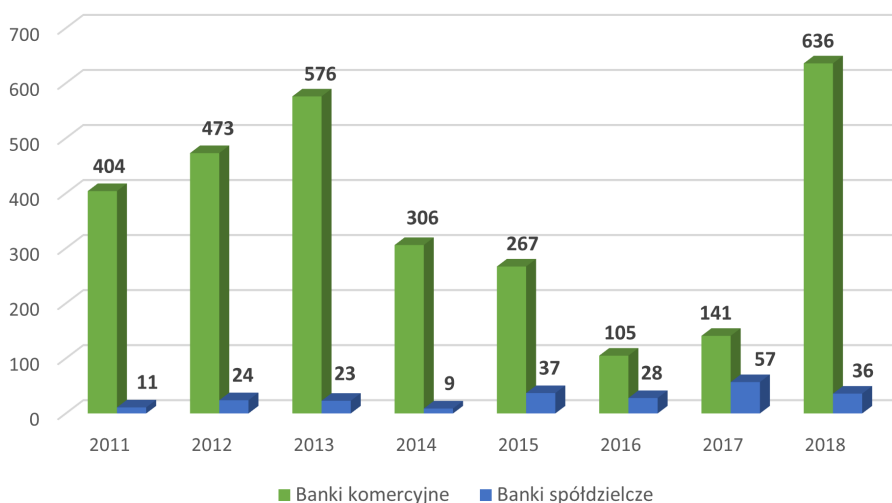
Z przedstawionych danych wynika, że najwięcej skarg wpłynęło w 2013 r. i stanowiły one ok. 6% wszystkich skarg. Od 2014 r. zauważa się trend spadkowy. Według danych KNF w roku 2017 i 2018 najmniej zgłoszeń dotyczyło usług płatniczych.

²⁵ *Ibidem*.

W badanym okresie zgłoszenia dotyczyły głównie nieprawidłowości w zakresie sposobu i/lub terminu rozliczania transakcji dokonanych kartami oraz kwestii związanych z opłatami za ich wydanie lub użytkowanie²⁶.

Oprócz najczęstszych wymienionych wcześniej nieprawidłowości dotyczących działalności usługowej banków można również wskazać inne skargi odnoszące się do praktyk banków, które nie zostały wprost nazwane, skatalogowane w sprawozdaniach KNF. Najczęściej zalicza się do nich te skargi, których nie można przypisać do wcześniej wymienionych i wyodrębnionych przedmiotowo zakresu spraw dotyczących świadczo-nych przez banki usług, ale stanowią one pewien znaczny odsetek zgłaszanych do UKNF zastrzeżeń (od 2 do 10%). Ilościowe ujęcie zgłaszanych nieprawidłowości odnośnie do innych skarg, przedstawia się następująco:

Wykres 4. Liczba innych skarg wpływających do UKNF na działalność banków w latach 2011-2018



Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań z działalności KNF z lat 2011-2018.

Z przedstawionych danych wynika, że rekordowa liczba zgłoszeń wystąpiła w 2018 r. i stanowiła 23% wszystkich skarg. Najmniejszą liczbę zastrzeżeń odnotowano w 2017 r. Liczba skarg w tym zakresie spadła czterokrotnie. W przypadku banków spółdzielczych inne skargi stanowią trzecią pod względem liczby zastrzeżeń kategorię rozpatrywanych przez KNF spraw.

W analizowanym okresie zgłoszenia dotyczyły przede wszystkim oferowanych przez banki instrumentów finansowych²⁷.

²⁶ *Sprawozdania z działalności KNF z lat 2011-2018...*

²⁷ *Ibidem.*

2. Nieprawidłowe praktyki banków w świetle skarg konsumentów do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego w latach 2011-2018

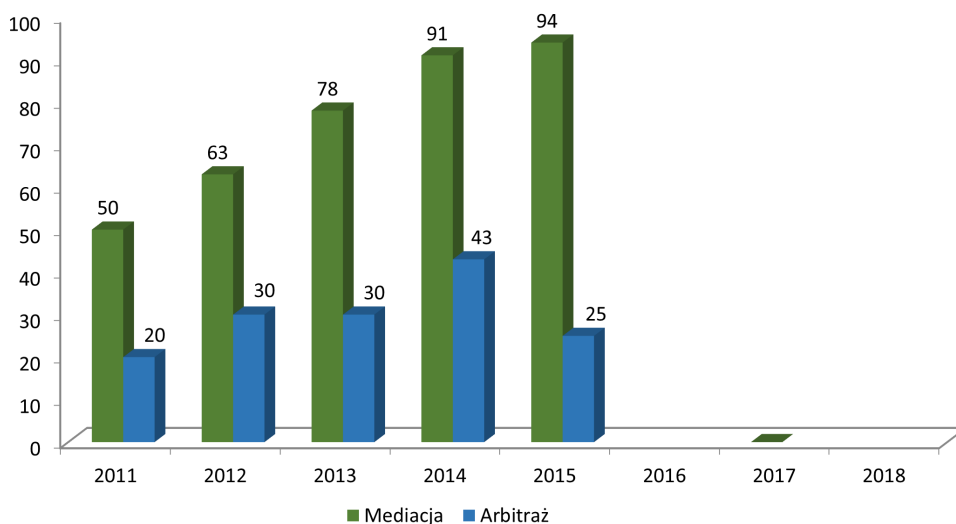
Tabela 4. Liczba wniosków skierowanych do Sądu Polubownego przy KNF w latach 2011–2018 dotycząca sektora bankowego

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
70	93	108	134	119	126	498	249

Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań z działalności Sądu Polubownego przy KNF z lat 2011-2018.

Z przedstawionych danych wynika, że liczba kierowanych wniosków systematycznie wzrastała do 2017 r. W porównaniu do ubiegłego roku nastąpił czterokrotny wzrost.

Wykres 5. Rodzaje postępowań w Sądzie Polubownego przy KNF w latach 2011-2018 w sektorze bankowym



Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań z działalności Sądu Polubownego przy KNF z lat 2011-2018.

Z analizy danych wynika, że systematycznie wzrasta liczba spraw kierowanych do postępowania mediacyjnego. Pokazuje to, jak duże znaczenie ma polubowne rozpatrywanie sporu pomiędzy konsumentem a bankiem. Niestety w sprawozdaniach z działalności Sądu Polubownego przy KNF za lata 2016-2018 jest podana tylko ogólna liczba spraw skierowanych do mediacji i arbitrażu, bez podziału na sektory rynku finansowego

i kategorii usług, których dotyczą. W związku z tym analiza wzrostu znaczenia postępowania mediacyjnego w sektorze bankowym jest niepełna.

Zdecydowana większość wniosków (ok. 80%) pochodzi od samych konsumentów, a pozostała większość (ok. 20%) od banków. Z danych zawartych w sprawozdaniach wynika, że 80% mediacji kończy się zawarciem ugody, co potwierdza skuteczną rolę sądu polubownego w zakresie rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentem a bankiem.

W badanym okresie skierowane wnioski dotyczyły głównie: realizacji umowy kredytowej lub pożyczkowej, nieprawidłowej obsługi rachunku bankowego oraz braku pełnej informacji, w tym nierzetelnego wypełnianie obowiązków informacyjnych²⁸.

3. Nieprawidłowe praktyki banków w świetle skarg konsumentów do Najwyższej Izby Kontroli

Bezpieczeństwo konsumentów i przeciwdziałanie nadużyciom na rynku finansowym, w tym także w relacjach z bankami, ma ogromne znaczenie i jest jednym z najważniejszych i aktualnych wyzwań, co także potwierdza liczba oraz zakres kontroli NIK²⁹ i sporządzonych w związku z tym raportów dotyczących bezpieczeństwa konsumentów korzystających z kredytów objętych ryzykiem walutowym³⁰, konsumentów na rynku ubezpieczeniowym³¹, oferowania obligacji korporacyjnych GetBack S.A.³²

²⁸ Sprawozdania z działalności Sądu Polubownego przy KNF z lat 2011-2018, https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne/sprawozdania?Articleid=55606&p_id=18 [dostęp: 15.12.2019].

²⁹ Wyniki kontroli: *Funkcjonowanie Systemu Ochrony Praw Klientów Podmiotów Rynku Finansowego* przeprowadzonej przez Najwyższą Izbę Kontroli, 8.04.2014, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,6423,vp,8193.pdf> [dostęp: 27.03.2020]; Wyniki kontroli: *Ochrona praw nieprofesjonalnych uczestników rynku walutowego (forex, kantorów internetowych i rynku walut wirtualnych)* przeprowadzonej przez Najwyższą Izbę Kontroli, 14.02.2017, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,12996,vp,15405.pdf> [dostęp: 27.05.2020]; Wyniki kontroli: *Ochrona praw konsumentów korzystających z kredytów objętych ryzykiem walutowym* przeprowadzonej przez Najwyższą Izbę Kontroli, 9.08.2018, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,17566,vp,20139.pdf> [dostęp: 27.05.2020]; Wyniki kontroli: *Działalność organów i instytucji państwowych oraz podmiotów organizujących rynek finansowy wobec spółki GetBack S.A., podmiotów oferujących jej papiery wartościowe oraz ją audytujących* przeprowadzonej przez Najwyższą Izbę Kontroli, 19.12.2019, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,21685,vp,24335.pdf> [dostęp: 27.05.2020].

³⁰ Najwyższa Izba Kontroli – Informacja o wynikach kontroli *Ochrona praw konsumentów korzystających z kredytów objętych ryzykiem walutowym*, P/17/111/KBF, Warszawa 9.08.2018, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,17566,vp,20139.pdf> [dostęp: 27.05.2020].

³¹ Najwyższa Izba Kontroli – Informacja o wynikach kontroli *Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym*, P/17/010/KBF, Warszawa, 23.07.2019, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,21513,vp,24159.pdf> [dostęp: 27.05.2020].

³² Najwyższa Izba Kontroli – Informacja o wynikach kontroli *Działalność organów i instytucji państwowych oraz podmiotów organizujących rynek finansowy wobec spółki GetBack S.A., podmiotów oferujących jej papiery wartościowe oraz ją audytujących*, P/18/112/KBF, Warszawa 19.12.2019, <https://www.nik.gov.pl/kontrola/P/18/112/KBF/> [dostęp: 27.05.2020].

Jeśli chodzi o nieprawidłowe praktyki banków w relacjach z konsumentami z perspektywy Najwyższej Izby Kontroli, trzeba zaznaczyć, że znalazły one wprawdzie odzwierciedlenie w kilku wskazanych raportach będących efektem przeprowadzonych kontroli, które jednak nie zawierają żadnych informacji, dających się przedstawić w formie danych statystycznych. Niemniej, z uwagi na tytuł niniejszego opracowania i przedmiot badań objętych jego zakresem, zakres prowadzonych, skargi konsumentów w zakresie działalności usługowej banków i ich nieprawidłowych praktyk zaprezentowano na podstawie *Sprawozdania ze sposobu załatwiania skarg, wniosków oraz wniosków o przeprowadzenie kontroli w Najwyższej Izbie Kontroli za 2015 r.*

Tabela 5. Procentowy udział skarg oraz wniosków składanych do NIK na działalność podmiotów zakwalifikowanych do działu instytucji finansowych

Instytucje finansowe	Struktura %
Banki	49,6
Funkcjonowanie państwowego nadzoru nad systemem bankowym, ubezpieczeniowym, publicznym obrotem papierami wartościowymi	19,8
Zakłady ubezpieczeń	14,9
Funkcjonowanie rynku finansowego	13,9
Fundusze powiernicze	1,8
Ogółem	100%

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Sprawozdania ze sposobu załatwiania skarg, wniosków oraz wniosków o przeprowadzenie kontroli w Najwyższej Izbie Kontroli za 2015 r.*

Z danych przedstawionych w raporcie *Sprawozdanie ze sposobu załatwiania skarg, wniosków oraz wniosków o przeprowadzenie kontroli w Najwyższej Izbie Kontroli za 2015 r.*³³ wynika, że skargi, wnioski oraz wnioski o przeprowadzenie kontroli dotyczącej funkcjonowania instytucji finansowych stanowiły 3,2% wszystkich nadesłanych do NIK w 2015 r. zawiadomień. Najczęściej kwestionowano prawidłowość działania banków oraz nadzoru nad systemem bankowym.

Z przedstawionych danych wynika, że prawie połowa wpływających do NIK skarg w zakresie instytucji finansowych dotyczy działalności banków. Konsumenty skarżyli się przede wszystkim na pogorszenie sytuacji wielu kredytobiorców spowodowanej wzrostem kursów walut oraz na prawidłowość udzielania kredytów walutowych, a także stosowanie przez banki nieuczciwych praktyk w tym zakresie. Ponadto w nadesłanych pismach pojawiały się zarzuty dotyczące braku nadzoru nad rynkiem kredytów

³³ Raport NIK, *Sprawozdanie ze sposobu załatwiania skarg, wniosków oraz wniosków o przeprowadzenie kontroli w Najwyższej Izbie Kontroli za 2015 r.*, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,6423,vp,8193.pdf> [dostęp: czerwiec 2019].

hipotecznych ze strony KNF oraz UOKiK. Skarżący wskazywali także na nieskuteczność procedur weryfikacji klientów banków i brak ochrony przed nadmiernym zadłużaniem się oraz wzrostem liczby niespłacanych kredytów. W przypadku 58% nadesłanych do NIK spraw udzielono wyłącznie wyjaśnień, 1,3% zawiadomień zostało poddanych badaniom kontrolnym, a w pozostałych przypadkach zostały przekazane do organu właściwego lub dołączone do centralnej bazy informacji skargowej bez nadania biegu³⁴.

4. Nieprawidłowe praktyki banków w świetle skarg konsumentów do Rzecznika Finansowego w latach 2015-2018

Tabela 6. Liczba wniosków skierowanych do Rzecznika Finansowego z zakresu rynku bankowego w latach 2015-2018

2015	2016	2017	2018
232	3324	3896	3894

Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań Rzecznika Finansowego z lat 2015-2018.

Z przedstawionych danych wynika, że z roku na rok systematycznie wzrasta liczba spraw kierowanych do Rzecznika Finansowego. W 2016 r. odnotowano czternastokrotny wzrost liczby zawiadomień. Wpływ na tą sytuację może mieć fakt, że za 2015 r. analizowane są tylko dwa miesiące. W 2017 i 2018 r. roku odnotowano bardzo podobną liczbę zgłoszeń.

Zdecydowaną większość wniosków (ok. 95% zawiadomień) kierowanych do Rzecznika Finansowego stanowią wnioski o podjęcie przez niego działań w ramach tzw. postępowania interwencyjnego³⁵ na skutek nieuwzględnienia roszczeń konsumenta przez bank w wyniku postępowania reklamacyjnego. Na pozostałe 5% wniosków składają się pisma kierowane jedynie do jego wiadomości³⁶.

Tabela 7. Liczba wniosków skierowanych do Rzecznika Finansowego z zakresu rynku bankowego w okresie od 11.10.2015 r. do 31.12.2015 r.

	Liczba	Procent [%]
Kredyt konsumencki	94	41%
Kredyt hipoteczny	62	27%

³⁴ *Ibidem*.

³⁵ Zgodnie z art. 24 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2279 ze zm.).

³⁶ Są to uśrednione dane wyliczone na podstawie informacji zawartych w Sprawozdaniach Rzecznika Finansowego z lat 2016-2018.

	Liczba	Procent [%]
Operacje na rachunkach bankowych	45	19%
Karty płatnicze	24	10%
Brak odpowiedzi na złożoną reklamację	7	3%
Ogółem	232	100%

Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdania z działalności Rzecznika Finansowego z 2015 r.

Z przedstawionych danych wynika, że najliczniejsza grupa wniosków dotyczyła kredytu konsumenckiego. Klienci skarżyli się przede wszystkim na wysokie koszty ubezpieczenia oferowanego wraz z kredytem, stanowiącego zabezpieczenie proponowanego produktu, a także, iż w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu kwota z tytułu składki ubezpieczeniowej lub prowizji, zwracana im w związku z obniżeniem całkowitego kosztu kredytu, jest nieproporcjonalnie niska w stosunku do zapłaconej przy udzielaniu kredytu. Ponadto zgłaszane były problemy dotyczące braku rzetelnej informacji ze strony kredytodawcy, m.in. w odniesieniu do wysokości całkowitej kwoty kredytu. W przypadku kredytu hipotecznego najwięcej problemów dotyczyło kredytu walutowego, a dokładnie kursu walut stosowanego przez banki do przeliczania kwoty kredytu³⁷.

Tabela 8. Przedmiotowy podział wniosków wpływających do Rzecznika Finansowego w zakresie rynku bankowego w latach 2016-2018

	2016		2017		2018	
	Liczba	Procent [%]	Liczba	Procent [%]	Liczba	Procent [%]
Kredyty:	2479	75%	2829	73%	2688	69%
1. Kredyt konsumencki	1347	55,34%	1506	53,3%	1771	65,89%
2. Kredyt hipoteczny	1030	41,55%	1243	43,9%	808	30,1%
3. Kredyt obrotowy	33	1,33%	34	1,2%	39	1,45%
4. Kredyt w rachunku bieżącym	32	1,29%	8	0,3%	34	1,26%
5. Kredyt inwestycyjny	29	1,17%	24	0,8%	31	1,15%
6. Kredyt z dopłatami	8	0,32%	14	0,5%	4	0,15%
Rachunek bankowy	601	18%	754	19%	825	21%
Karta płatnicza	157	5%	218	5%	278	7%

³⁷ Sprawozdanie Rzecznika Finansowego z 2015 r., https://rf.gov.pl/files/22297__5306__Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_rok_2015.pdf [dostęp: 15.06.2019].

	2016		2017		2018	
	Liczba	Procent [%]	Liczba	Procent [%]	Liczba	Procent [%]
Operacje bankomatowe	87	2%	95	3%	103	3%
Ogółem	3324	100%	3896	100%	3894	100%

Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdania Rzecznika Finansowego z lat 2016-2018.

Ze sprawozdań Rzecznika Finansowego wynika, że najwięcej zgłoszeń (ok. 85%) pochodzi bezpośrednio od samych wnioskodawców, a w pozostałych 15% m.in. od: powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz adwokatów i pełnomocników.

Z przedstawionych danych wynika, że najliczniejszą grupę wniosków stanowią wnioski dotyczące kredytów, a dokładnie kredytów konsumenckich. W przypadku kredytów konsumenckich najczęściej zgłaszany problem dotyczył nieprawidłowego rozliczenia w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu, braku zgody na restrukturyzację zadłużenia, problemów ze spłatą, wysokości opłat, prowizji i kosztów kredytu oraz zajęć komorniczych. W przypadku kredytów hipotecznych konsumenci zgłaszali zastrzeżenia odnoszące się do tzw. kredytów walutowych, czyli kredytów denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż polska, kwestii związanych z klauzulami abuzywnymi oraz sposobu ustalania marży i podnoszenia kosztów ubezpieczenia kredytu. W zakresie prowadzenia rachunków bankowych najwięcej zastrzeżeń dotyczyło pobierania i naliczania opłat, błędnych przelewów oraz nieautoryzowanych transakcji na rachunkach³⁸.

W zdecydowanej większości spraw stanowiącej ok. 74% ogólnej liczby zawiadomień Rzecznik Finansowy podjął interwencję i dokonał analizy wniosków. W pozostałych przypadkach działania nie zostały podjęte z uwagi na braki formalne, brak właściwości Rzecznika Finansowego oraz anulowanie sprawy³⁹.

5. Nieprawidłowe praktyki banków w świetle skarg konsumentów do powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w latach 2011-2018

Jeśli idzie o skargi konsumentów na praktyki banków kierowane do powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, na początku trzeba zaznaczyć, że w sprawozdaniach

³⁸ Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za lata 2016-2017, http://www.rf.gov.pl/files/22558__5312__Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2016_r.pdf [dostęp: czerwiec 2019].

³⁹ Są to uśrednione dane wyliczone na podstawie informacji zawartych w Sprawozdaniach Rzecznika Finansowego z lat 2016-2018.

rzeczników konsumentów nie są wyodrębnione dane dotyczące usług bankowych, tylko usług finansowych.

Tabela 9. Liczba udzielonych porad przez powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w zakresie usług finansowych w latach 2011-2018

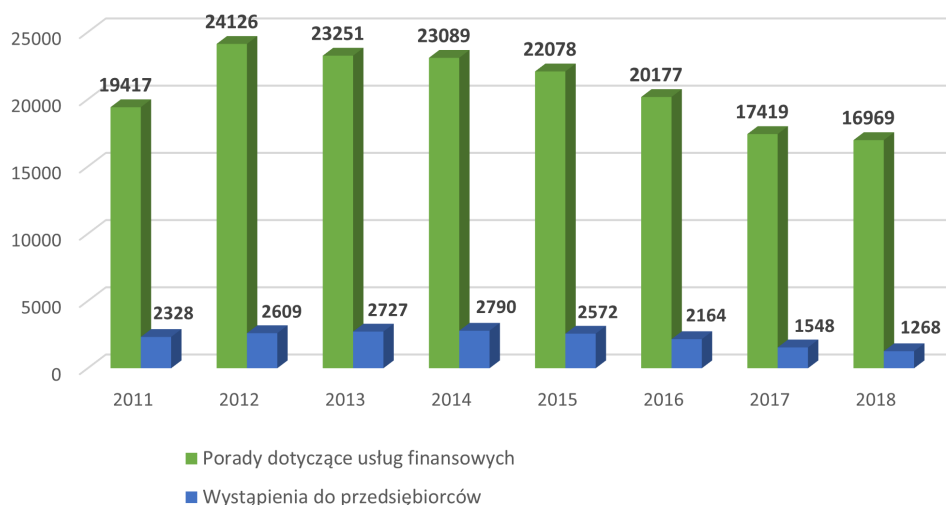
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
19417	24126	23251	23089	22078	20177	17419	16969

Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdania z działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów z lat 2011-2018.

Porady dotyczące usług finansowych są trzecią pod względem ilościowym kategorią spraw zgłaszanych do powiatowych (miejskich) rzeczników przez konsumentów. Stanowią ok. 10-12% spraw dotyczących ogółem usług. Według danych zawartych w sprawozdaniach najczęściej porad udzielanych jest w zakresie usług telekomunikacyjnych oraz usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła oraz wody. Z przedstawionych danych wynika, że najczęściej porad dotyczących usług finansowych zostało udzielonych konsumentom w 2012 r., natomiast od 2013 r. zauważa się już trend spadkowy. W analizowanym okresie konsumenci skarżyli się głównie na: wysokość opłat, jakie pobiera bank za prowadzenie rachunku, nierzetelne informowanie co do wysokości oprocentowania środków na rachunku; nieprawidłowe rozpatrywanie reklamacji (brak odpowiedzi w ustawowym terminie 30 dni), utrudnioną realizację uprawnień do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki, nieuzasadnione podwyższanie rat kredytu, dochodzenie roszczeń przedawnionych, zaniedbywanie w dostarczaniu informacji o zmianach umów i regulaminów, obciążanie rachunków bankowych opłatami za niezamówione usługi, nierzetelne przedstawianie oferty kredytowej w zakresie kosztów kredytu (wysokości prowizji), w tym nakłanianie do zawierania nieobowiązkowych umów ubezpieczenia kredytów oraz problemy związane z wypowiedzaniem umów kredytu oraz brakiem rzetelnej i pełnej informacji ze strony konsultantów bankowych co do treści umowy i zabezpieczeń. Rzecznicy najczęściej udzielają porad w sprawach, w których spór powstał na tle zawartych już umów – albo na etapie wykonania umowy, albo jej rozwiązania. Następnie są sprawy dotyczące zawarcia umowy – nieuczciwe praktyki rynkowe oraz wady czynności prawnej⁴⁰.

⁴⁰ Sprawozdanie: *Funkcjonowanie powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów z lat 2011-2018*, <https://uokik.gov.pl/rzecznicy.php> [dostęp: grudzień 2019].

Wykres 6. Liczba udzielonych przez rzeczników porad oraz wystąpień do przedsiębiorców w zakresie usług finansowych w latach 2011-2018



Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdania z działalności powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów z lat 2011-2018.

Liczba udzielonych przez rzeczników porad od kilku lat spada. W stosunku do 2017 r. liczba udzielonych porad spadła tylko o 2,5%, natomiast liczba wystąpień aż o 18%. Są to duże różnice, które mogą świadczyć o wycofywaniu się rzeczników z zajmowania się sprawami konsumentów związanymi z usługami finansowymi. Ze sprawozdania powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów za 2018 r. wynika, że spadek liczby udzielonych porad skorelowany jest ze wzrostem spraw kierowanych do Rzecznika Finansowego⁴¹. Tę sytuację można tłumaczyć tym, że konsumenci, nie mogąc uzyskać porady wśród rzeczników, szukają pomocy wśród wyspecjalizowanych instytucji, które posiadają większy zakres kompetencji i tym samym mogą skuteczniej pomóc w rozwiązaniu sporu. Z pewnością na taki stan wpływ miało powołanie w październiku 2015 r. instytucji Rzecznika Finansowego wyspecjalizowanej w ochronie klienta podmiotu rynku finansowego.

⁴¹ *Ibidem*.

6. Nieprawidłowe praktyki banków w świetle skarg konsumentów do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w latach 2011-2016⁴²

Tabela 10. Liczba zawiadomień dotycząca działalności banków, która wpłynęła do UOKiK w latach 2011-2016

2011	2012	2013	2014	2015	2016
44	54	65	36	52	73

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od UOKiK.

W badanym okresie najwięcej zgłoszeń odnotowano w 2016 r. W stosunku do roku 2015 r. nastąpił wzrost o ok. 40%. Niestety z uwagi na brak aktualnych danych analiza jest niepełna.

Tabela 11. Przedmiotowy podział zawiadomień wpływających do UOKiK na działalność banków w 2011 r.

2011						
Rodzaj usługi bankowej	rachunek bankowy	kredyt hipoteczny	kredyt konsumencki	karta płatnicza	karta kredytowa	inne
	1	1	3	-	2	-
Rodzaj praktyki	stosowanie klauzul abuzywnych		nieuczciwa reklama		nieuczciwe praktyki rynkowe	inne
	4		2		1	1

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od UOKiK.

Z analizy przedstawionych danych wynika, że w badanym okresie najwięcej zawiadomień dotyczyło kredytu konsumenckiego oraz stosowania klauzul abuzywnych.

⁴² Dane uzyskane w 2017 r. w ramach dostępu do informacji publicznej i odpowiedzi uzyskanej z Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za lata 2011-2016. W ramach aktualizacji danych Autorki wystąpiły z ponownym wnioskiem o udostępnienie danych dotyczących nieprawidłowości w odniesieniu do usług finansowych z perspektywy UOKiK za lata 2017 i 2018, z uwzględnieniem: liczby zawiadomień, które wpłynęły do UOKiK w poszczególnych latach oraz stwierdzonych przez UOKiK nieprawidłowości z podziałem na poszczególne kryteria i jednocześnie wyszczególnieniem na: rodzaj usługi bankowej (rachunek bankowy, kredyt hipoteczny, kredyt konsumencki, karta płatnicza, karta kredytowa, inne) oraz rodzaju praktyki (stosowanie klauzul abuzywnych, nieuczciwa reklama, nieuczciwe praktyki rynkowe, inne praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, w tym *misselling*), jednak te dane nie zostały uzyskane. Niestety analiza sprawozdań z działalności UOKiK za rok 2017 i 2018 nie pozwala na ujęcie skarg konsumentów w taki sam sposób jak za lata 2011-2016, stąd też taki właśnie czasookres został ujęty w odniesieniu do analizy nieprawidłowych praktyk banków w świetle skarg konsumentów do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Tabela 12. Przedmiotowy podział zawiadomień wpływających do UOKiK na działalność banków w 2012 r.

2012						
Rodzaj usługi bankowej	rachunek bankowy	kredyt hipoteczny	kredyt konsumencki	karta płatnicza	karta kredytowa	inne
	-	1	4	-	1	1
Rodzaj praktyki	stosowanie klauzul abuzywnych		nieuczciwa reklama		nieuczciwe praktyki rynkowe	inne
	4		-		2	3

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od UOKiK.

Z przedstawionych danych wynika, że w analizowanym okresie najczęściej zawiadomień dotyczyło kredytu konsumenckiego oraz stosowania niedozwolonych klauzul. Inne zgłoszenia dotyczyły głównie brak możliwości wcześniejszej spłaty kredytu oraz ścigania wierzytelności z rachunków bankowych konsumenta bez tytułu wykonawczego.

Tabela 13. Przedmiotowy podział zawiadomień wpływających do UOKiK na działalność banków w 2013 r.

2013						
Rodzaj usługi bankowej	rachunek bankowy	kredyt hipoteczny	kredyt konsumencki	karta płatnicza	karta kredytowa	inne
	2	3	5	-	-	-
Rodzaj praktyki	stosowanie klauzul abuzywnych		nieuczciwa reklama		nieuczciwe praktyki rynkowe	inne
	7		-		1	3

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od UOKiK.

Z analizy przedstawionych danych wynika, że podobnie jak w latach poprzednich najczęściej zastrzeżeń dotyczyło kredytu konsumenckiego oraz stosowania niedozwolonych klauzul umownych. Wśród innych rodzajów praktyk zgłaszanych do UOKiK wskazuje się na zarzut naruszenia ustawy o kredycie konsumenckim, dobrych obyczajów oraz bezprawność.

Tabela 14. Przedmiotowy podział zawiadomień wpływających do UOKiK na działalność banków w 2014 r.

2014						
Rodzaj usługi bankowej	rachunek bankowy	kredyt hipoteczny	kredyt konsumencki	karta płatnicza	karta kredytowa	inne
	1	4	4	1	1	1 (polisolokaty)
Rodzaj praktyki	stosowanie klauzul abuzywnych		nieuczciwa reklama		nieuczciwe praktyki rynkowe	inne
	5		-		5	1

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od UOKiK.

Z przedstawionych danych wynika, że w badanym okresie najczęściej zgłoszeń dotyczyło kredytu hipotecznego, kredytu konsumenckiego oraz stosowania klauzul abuzywnych i nieuczciwych praktyk rynkowych.

Tabela 15. Przedmiotowy podział zawiadomień wpływających do UOKiK na działalność banków w 2015 r.

2015						
Rodzaj usługi bankowej	rachunek bankowy	kredyt hipoteczny	kredyt konsumencki	karta płatnicza	karta kredytowa	inne
	-	2	12	-	1	2 (lokata)
Rodzaj praktyki	stosowanie klauzul abuzywnych		nieuczciwa reklama		nieuczciwe praktyki rynkowe	inne
	1		2		6	6

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od UOKiK.

W badanym okresie zauważa się znaczący wzrost zawiadomień dotyczących kredytu konsumenckiego oraz stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Inne zastrzeżenia dotyczyły naruszenia obowiązków informacyjnych, nienależnego naliczenia opłat windykacyjnych, nieprawidłowego zamknięcia umowy kredytu.

Tabela 16. Przedmiotowy podział zawiadomień wpływających do UOKiK na działalność banków w 2016 r.

2016						
Rodzaj usługi bankowej	rachunek bankowy	kredyt hipoteczny	kredyt konsumencki	karta płatnicza	karta kredytowa	inne
	1	4	4	-	-	1
Rodzaj praktyki	stosowanie klauzul abuzywnych		nieuczciwa reklama		nieuczciwe praktyki rynkowe	inne
	6		-		3	3

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych otrzymanych od UOKiK.

Z analizy przedstawionych danych wynika, że podobnie jak w poprzednich badanych latach najczęściej zawiadomień dotyczyło kredytu konsumenckiego, kredytu hipotecznego, a także stosowania niedozwolonych klauzul umownych oraz nieuczciwych praktyk rynkowych. Wśród innych zastrzeżeń wskazywano na nieprawidłowości związane z działaniami windykacyjnymi oraz naruszenia dobrych obyczajów.

7. Nieprawidłowe praktyki banków w świetle skarg konsumentów do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w latach 2011-2018

Tabela 17. Liczba skarg wpływających do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w latach 2011-2018

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1066	1129	1253	1401	1301	1353	1046	619

Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań z działalności Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego z lat 2011-2018.

W badanym okresie najczęściej nieprawidłowości zostało zgłoszonych w 2014 r. Od 2016 r. zauważa się trend spadkowy (w 2017 r. wpłynęło o 23% mniej zgłoszeń, a w już 2018 r. o 41% mniej).

Tabela 18. Średni czas rozpatrywania wniosku przez Bankowy Arbitraż Konsumencki w latach 2011-2018

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
57 dni	59 dni	54 dni	91 dni	82 dni	51 dni	37 dni	67 dni

Źródło: *ibidem*.

Średni czas rozpatrywania wniosków przez Arbitra Bankowego uzależniony jest od liczby skarg. Im mniej zgłoszeń, tym krótszy czas na zbadanie sprawy oraz wydanie orzeczenia i na odwrót. Z danych zawartych w sprawozdaniach wynika, że ok. 35% spraw kończy się zwrotem lub odmową rozpatrzenia wniosku, na korzyść klienta/banku wydawanych jest ok. 30% orzeczeń, zawarciem ugody pomiędzy stronami kończy się tylko 4% spraw, pozostałe 1% stanowią orzeczenia zawieszające sprawę⁴³.

Tabela 19. Przedmiotowy podział wniosków wpływających do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego w latach 2011-2018

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Rachunki i lokaty bankowe	228	289	363	303	312	279	241	221
Kredyty bankowe	677	635	636	767	711	778	603	257
Obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe	102	141	189	215	152	188	107	71
Inne	59	64	65	117	126	108	95	70
Ogółem	1066	1129	1253	1402	1301	1353	1046	619

Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań z działalności Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego z lat 2011-2018.

Z danych zawartych w sprawozdaniach wynika, że w każdym badanym roku najwięcej skarg dotyczy kredytów bankowych. Trzy czwarte z nich odnosi się do kredytów hipotecznych. Konsumenty najczęściej zgłaszali nieprawidłowości w zakresie występujących w umowach niedozwolonych klauzul oraz zasad ustanawiania zabezpieczeń, w szczególności ubezpieczeń. Drugą kategorię spraw pod względem liczebności stanowią skargi odnoszące się do prowadzenia rachunków i lokat bankowych. W tym przypadku konsumenci skarżyli się głównie na nieprawidłowe prowadzenie egzekucji z rachunków bankowych oraz niewłaściwe naliczanie kwoty wolnej od zajęcia. W 2017 r. wzrosła także liczba wniosków związanych z transakcjami oszukańczymi dokonanymi na rachunkach za pośrednictwem Internetu, także przy użyciu kart płatniczych oraz liczba kwestionowanych przez klientów transakcji bankomatowych. Konsumenty coraz częściej poza tradycyjną procedurą rozstrzygania sporów korzystają również z możliwości zasięgnięcia porady w konkretnych sprawach albo przedstawienia swoich opinii odnoszących się do działalności banków w formie rozmowy telefonicznej⁴⁴.

⁴³ Sprawozdanie z działalności Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego z lat 2011-2018, <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/sprawozdania> [dostęp: czerwiec 2020].

⁴⁴ *Ibidem*.

Podsumowanie

Przeprowadzona w niniejszym opracowaniu analiza danych zawartych w sprawozdaniach właściwych organów i instytucji ochrony konsumenta na rynku usług bankowych za okres 2011-2018 wskazuje, że zachowania (działania, zaniechania) banków w relacjach z konsumentami, mimo wprowadzanych przepisów ochronnych, w praktyce nie zawsze okazywały się właściwe, niezależnie od możliwości różnej ich kwalifikacji prawnej. I choć w badanym okresie zauważalna jest tendencja spadkowa, gdy idzie o liczbę skarg konsumentów na niewłaściwe praktyki rynkowe banków, to jednak, niezależnie od tego, świadczą one o deficycie etyki, braku realizacji idei społecznej odpowiedzialności biznesu przez banki i zastosowania *compliance*, co niewątpliwie może być nienajlepszym odzwierciedleniem wizerunku banku jako instytucji godnej zaufania.

Analiza sprawozdań właściwych organów i instytucji (Prezesa UOKiK, KNF, Rzecznika Finansowego), jak i przeprowadzanych badań przez różne podmioty i organy, wskazują na skalę i zakres nieprawidłowych praktyk rynkowych i innych nadużyć banków wobec konsumentów. Rzeczywisty stan ochrony konsumentów na rynku usług bankowych mierzony skalą i zakresem nieprawidłowych praktyk rynkowych wobec konsumentów ujawnionych w skargach konsumentów, a zawartych w badanych sprawozdaniach, raportach właściwych organów i instytucji (Prezesa UOKiK, Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, Najwyższej Izbie Kontroli, rzeczników konsumentów, Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego), nie wygląda aż tak zadowalająco i pozostawia wiele do życzenia.

Zaprezentowana skala nieprawidłowych praktyk rynkowych banków w świetle skarg konsumentów ujawniona w rzeczywistości pokryzysowej i sytuacji na rynku finansowym, wobec kryzysu wartości, pokazuje, jak ważnym i aktualnym problemem staje się konieczność powrotu do etyki i przywrócenia poważnie nadwyrężonego zaufania do banków. Podkreślanie etyki w zachowaniach (banku) w relacjach z klientami nie może być jedynie deklaracją wynikającą z zasad dobrych praktyk bankowych, ale musi być ona realnie stosowana w praktyce i mierzona spadkiem skarg na ich działalność. Banki (ich kadry zarządzające) muszą zmienić swój stosunek do konsumenta i stać się instytucjami przyjaznymi mu realnie (a nie jedynie w deklaracjach w hasłach marketingowych). Wymaga to jednak przewartościowania w ich strategiach biznesowych oraz rzeczywistego i autentycznego zaangażowania samych banków, by odbudować niezwykle istotny wizerunek instytucji godnej zaufania i stać się odpowiedzialną społecznie instytucją prowadzącą politykę zgodności z prawem ochrony konsumenta na rynku usług finansowych (bankowych w szczególności).

Bibliografia

- Cichy Ł., *Funkcja compliance w bankach*, Warszawa 2015, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Funkcja_compliance_42022.pdf [dostęp: 20.05.2020].
- Czarnota D., *Bank jako instytucja zaufania publicznego w dobie kryzysu – mit czy rzeczywistość?*, „Studia Ekonomiczne” 2014, nr 186, https://sbc.org.pl/Content/119735/12_D.Czarnota_Bank_jako_instytucja....pdf [dostęp: 20.05.2020].
- Eleryk P., Piskorz-Szpytka A., Szpytka P., *Compliance w wybranych podmiotach nadzorowanych rynku finansowego. Aspekty praktyczne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2019.
- Gradoń W., *Czy banki nadal są instytucjami Zaufania publicznego?*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska” 2014, Sectio H. Oeconomia, vol. 48/4.
- Gradoń W., *Zaufanie jako czynnik kształtowania stabilności rynku międzybankowego*, „Studia Ekonomiczne” 2012, Nr 105. *Finanse w niestabilnym otoczeniu: dylematy i wyzwania: Bankowość*.
- Herbet A., Pawłowski S., Zakrzewski P., *Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2014.
- Idzik M., *Banking Diversity and Trust in Banking Services*, [w:] E. Miklaszewska (ed.), *Institutional Diversity in Banking*, Palgrave Macmillan, Cham 2017.
- Janiak A., *Bank jako instytucja zaufania publicznego*, „Glosa – Przegląd Prawa Gospodarczego” 2003, nr 2.
- Kałużny R., *Skutki kryzysu. Nowe spojrzenie na rolę banków*, [w:] A. Janc (red.), *Bankowość a kryzys na rynkach finansowych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2010.
- Radziszewski E., *Bank jako instytucja zaufania publicznego. Gwarancje prawne i instytucjonalne*, 2013, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Bank%20jako%20instytucja%20zaufania%20publicznego_36396.pdf [dostęp: 20.05.2020].
- Rutkowska-Tomaszewska E., *Misselling i inne nadużycia wobec konsumentów na rynku usług finansowych*, [w:] A. Jurkowska-Zeidler, E. Rutkowska-Tomaszewska, A. Wiktorow, J. Monkiewicz (red.), *Nadużycia wobec konsumentów na rynku finansowym: wykrywanie, przeciwdziałanie, zapobieganie*, PWN, Warszawa 2020 (w druku).
- Rutkowska-Tomaszewska E., *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Wolters Kluwer, Warszawa 2013.
- Sługocka-Krupa E., *Ryzyka w usługach finansowych i ich wpływ na bezpieczeństwo ekonomicznych interesów konsumentów – wybrane aspekty*, [w:] E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Ochrona klienta na rynku usług finansowych w świetle aktualnych problemów i regulacji prawnych*, C.H. Beck, Warszawa 2017.
- Srokosz W., *Czynności bankowe jako instytucja prawa bankowego*, [w:] E. Fojeik-Mastalska, *Prawo bankowe*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2009.

- Szumlicz T., *Kryzys zaufania do instytucji w Polsce w świetle „Diagnozy społecznej 2013”*, [w:] J. Osiński (red.), *Kryzys, niepewność i niestabilność we współczesnej Europie*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2013.
- Wolska G., *Spółeczna odpowiedzialność biznesu*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2018, R. LXXX, z. 1.
- Zalcewicz A., *Czynności bankowe – zasadniczy przedmiot działania banku*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Śląskiego” 2006, z. 18.
- Zieliński T. *Współczesny bank wobec paradygmatu zaufania publicznego*, Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska 2013, Sectio H. Oeconomia, vol. XLVII, no. 3.

Akty prawne

- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 ze zm.).
- Ustawa z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 275).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2357 ze zm.).
- Ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070).
- Ustawa z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1643).
- Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1083).
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 794 ze zm.).
- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2279 ze zm.).
- Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1881 ze zm.).

Inne materiały

- Działalność organów i instytucji państwowych oraz podmiotów organizujących rynek finansowy wobec spółki GetBack S.A., podmiotów oferujących jej papiery wartościowe oraz ją audytujących*, Wyniki kontroli przeprowadzonej przez Najwyższą Izbę Kontroli, 19.12.2019, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,21685,vp,24335.pdf> [dostęp: 27.05.2020].
- Funkcjonowanie Systemu Ochrony Praw Klientów Podmiotów Rynku Finansowego*, Wyniki kontroli przeprowadzonej przez Najwyższą Izbę Kontroli, 8.04.2014, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,6423,vp,8193.pdf> [dostęp: 27.03.2020].
- Najwyższa Izba Kontroli – Informacja o wynikach kontroli *Działalność organów i instytucji państwowych oraz podmiotów organizujących rynek finansowy wobec spółki GetBack S.A., podmiotów oferujących jej papiery wartościowe oraz ją audytujących*, P/18/112/KBF, luty 2020.

- Najwyższa Izba Kontroli – Informacja o wynikach kontroli *Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym* P/17/010/KBF, listopad 2019.
- Najwyższa Izba Kontroli – Informacja o wynikach kontroli *Ochrona praw konsumentów korzystających z kredytów objętych ryzykiem walutowym*, P/17/111/KBF, październik 2018.
- Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym* Wyniki kontroli przeprowadzonej przez Najwyższą Izbę Kontroli, 23.07.2019, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,21513,vp,24159.pdf> [dostęp: 27.05.2020].
- Ochrona praw konsumentów korzystających z kredytów objętych ryzykiem walutowym*. Wyniki kontroli przeprowadzonej przez Najwyższą Izbę Kontroli, 9.08.2018, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,17566,vp,20139.pdf> [dostęp: 27.05.2020].
- Ochrona praw nieprofesjonalnych uczestników rynku walutowego (forex, kantorów internetowych i rynku walut wirtualnych)*. Wyniki kontroli przeprowadzonej przez Najwyższą Izbę Kontroli, 14.02.2017, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,12996,vp,15405.pdf> [dostęp: 27.05.2020].
- Rabij M., *W 2013 r. rekordowa liczba skarg na banki i ubezpieczycieli*, <http://www.forbes.pl/w-2013-rekordowa-liczba-skarg-na-banki-i-ubezpieczycieli,artykuly,172829,1,1.html> [dostęp: czerwiec 2019].
- Raport: *Nieprawidłowości na rynku finansowym a ochrona konsumenta*. Raport Doradczego Komitetu Naukowego przy Rzeczniku Finansowym, Warszawa, wrzesień 2019, https://rf.gov.pl/pdf/DKN_Raport_nieprawidlowosci_wrzesien2019.pdf.
- Raport NIK, *Sprawozdanie ze sposobu załatwienia skarg, wniosków oraz wniosków o przeprowadzenie kontroli w Najwyższej Izbie Kontroli za 2015 r.*, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,6423,vp,8193.pdf> [dostęp: czerwiec 2019].
- Sprawozdania z działalności KNF z lat 2011-2018*, https://www.knf.gov.pl/o_nas/urzed_komisji/sprawozdanie_z_dzialalnosci/index.html [dostęp: czerwiec 2019].
- Sprawozdania z działalności Sądu Polubownego przy KNF z lat 2011-2018*, https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne/sprawozdania?Articleid=55606&p_id=18 [dostęp: grudzień 2019].
- Sprawozdanie: Funkcjonowanie powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów z lat 2011-2018*, <https://uokik.gov.pl/rzeczniczy.php> [dostęp: grudzień 2019].
- Sprawozdanie Rzecznika Finansowego z 2015 r.*, https://rf.gov.pl/files/22297_5306_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_rok_2015.pdf [dostęp: czerwiec 2019].
- Sprawozdanie Rzecznika Finansowego za lata 2016-2017*, http://www.rf.gov.pl/files/22558_5312_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2016_r.pdf [dostęp: czerwiec 2019].
- Sprawozdanie z działalności Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego z lat 2011-2017*, <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/sprawozdania> [dostęp: czerwiec 2019].

Banks' malpractice towards consumers in the banking services market in Poland from the perspective of consumers' complaints directed to authorities during 2011-2018 in statistical terms

Abstract

In the post-crisis reality on the financial market in Poland, as in other countries, a large scale of various types of improper market practices of financial institutions, including banks, towards consumers was noticed. They contributed to a decrease in customers' confidence in the financial market, as well as in financial institutions providing them with financial services, and even protection authorities. The aim of this study is to present the scale of various types of malpractice by banks towards consumers by analysing their complaints, on the basis of data contained in reports from various consumer protection authorities competent also for services provided by banks in general for the period 2011-2018.

Keywords

banking service, bank, improper market practices, consumer, prohibited consumer practices, Financial Ombudsman, Office of Competition and Consumer Protection, Financial Supervision Authority, security institutions, consumer advocates, Consumer Bank Arbitration, consumer complaint