

REGULAMIN BANKOWEGO ARBITRAŻU KONSUMENCKIEGO

Część I

Przepisy ogólne

§ 1

1. Regulamin ma zastosowanie przy rozstrzygnięciu przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, sporów pomiędzy konsumentami – klientami banków a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta.
2. Dla celów Regulaminu przyjmuje się, że konsumentem jest osoba fizyczna, która zawiera umowę z bankiem w celu nie związanym z działalnością gospodarczą.

§ 2

1. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory pomiędzy konsumentami i bankami – członkami Związku Banków Polskich powstałe po dniu 1 lipca 2001 r., których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 12.000 zł. W przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych wartość przedmiotu sporu nie może przekraczać kwoty 20.000 zł.
2. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być również spory pomiędzy konsumentami a bankami nie będącymi członkami Związku Banków Polskich, które złożyły oświadczenie, że poddają się rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonaniu jego orzeczeń.
3. Do wartości przedmiotu sporu nie wlicza się odsetek i innych kosztów, żądanych obok roszczenia głównego.
4. W przypadku dochodzenia łącznie kilku roszczeń, sumuje się ich wartość.

§ 3

1. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym nie mogą być sprawy związane ze świadczeniami Skarbu Państwa, w szczególności dotyczące książeczek mieszkaniowych i kredytów z dopłatami ze środków budżetowych.
2. Postępowanie przed Arbitrem Bankowym nie jest postępowaniem przed sądem polubownym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.

§ 4

1. Organem rozstrzygającym jest Arbiter Bankowy i Zastępca Arbitra Bankowego, których powołuje Rada Związku Banków Polskich.
2. Przepisy Regulaminu dotyczące Arbitra Bankowego stosuje się odpowiednio do Zastępcy Arbitra Bankowego.

§ 5

1. Arbiter Bankowy powoływany jest na 4-letnią kadencję.
2. Na stanowisko Arbitra Bankowego może być powołany ten, kto łącznie spełnia następujące warunki:
 - a) jest obywatelem polskim i stale zamieszkuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - b) zajmował przez 7 lat stanowisko sędziego lub wykonywał zawód adwokata lub radcy prawnego,
 - c) wyróżnia się wysokim autorytetem moralnym,
 - d) korzysta z pełni praw publicznych.
3. Arbiter Bankowy obejmuje obowiązki po złożeniu wobec Zarządu następującego ślubowania:

„Obejmując stanowisko Arbitra Bankowego uroczyście ślubuję stać na straży prawa i bezstronnie rozstrzygać spory pomiędzy bankami i konsumentami.”
4. Kadencja Arbitra Bankowego wygasa:
 - a) po upływie okresu czteroletniego,
 - b) w razie śmierci,
 - c) w razie złożenia rezygnacji,
 - d) w razie odwołania.
5. Odwołanie Arbitra Bankowego jest możliwe tylko w razie:
 - a) skazania prawomocnym wyrokiem za popełnione przestępstwo,
 - b) niemożności wypełniania obowiązków.

§ 6

Przy Arbitrze Bankowym działa Biuro Arbitra Bankowego.

§ 7

1. Siedzibą Arbitra Bankowego jest Warszawa.
2. Arbiter Bankowy używa pieczęci okrągłej zawierającej w swojej treści imię i nazwisko Arbitra, oznaczenie Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich i wskazanie siedziby.
3. Arbiter Bankowy używa ponadto pieczęci podłużnej z oznaczeniem adresu, numerów telefonów, faxu i adresu poczty elektronicznej.

Część II

Wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym

§ 8

1. Wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym następuje na wniosek konsumenta.
2. Wniosek o wszczęcie postępowania powinien być sporządzony w formie pisemnej albo elektronicznej. Także wszelkie załączniki do wniosku i pisma procesowe kierowane do Arbitra Bankowego powinny być sporządzane w formie pisemnej albo elektronicznej.
3. Językiem, w jakim można składać wnioski o wszczęcie postępowania i w jakim prowadzone jest to postępowanie jest język polski.

§ 9

1. Wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym powinien zawierać:
 - a) dokładne oznaczenie konsumenta poprzez wskazanie jego imienia i nazwiska oraz adresu miejsca zamieszkania, ewentualnie adresu do korespondencji. Wskazane jest również podawanie numeru telefonu, faxu lub adresu poczty elektronicznej,
 - b) oznaczenie banku poprzez wskazanie jego nazwy, oddziału i adresu jego siedziby,
 - c) dokładne określenie żądania, jego związku uzasadnienie i ewentualne wskazanie środków dowodowych w postaci dokumentów, które winny być załączone do wniosku,
 - d) podanie wartości przedmiotu sporu,
 - e) podpis konsumenta.
2. Do wniosku należy dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenie konsumenta, że w terminie 30 dni nie uzyskał z banku odpowiedzi na swoją skargę.
3. Arbitr Bankowy wzywa konsumenta do uzupełnienia wniosku lub załączników w terminie 7 dni pod rygorem pozostawienia sprawy bez rozpoznania.
4. Na zarządzenie Arbitra Bankowego, Sekretariat Biura Arbitra Bankowego niezwłocznie przekazuje stronom potwierdzenie złożenia wniosku o wszczęcie postępowania spełniającego wymagania Regulaminu.

§ 10

1. Wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym może być wniesiony bezpośrednio przez konsumenta lub reprezentującą go osobę w Biurze Arbitra Bankowego lub przesłany pocztą albo drogą elektroniczną na adres Arbitra Bankowego.
2. Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę w kwocie 50 zł przekazem na rachunek Arbitra Bankowego.
3. W przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł, opłata, o której mowa w ust. 2 wynosi 20 zł.

4. Arbiter Bankowy nie podejmuje żadnych czynności dopóki opłata, o której mowa w ust. 2 i 3 nie zostanie uiszczona.
5. Wniosek nieopłacony przez konsumenta podlega zwrotowi.

Część III

Rozpoznanie wniosku przez Arbitra Bankowego

§ 11

Po uiszczeniu przez konsumenta opłaty, o której mowa w § 10 ust. 2 i 3, Arbiter Bankowy podejmuje decyzję o skierowaniu sprawy do rozpoznania albo o odmowie rozpatrzenia sporu.

§ 12

1. Arbiter Bankowy odmawia rozpatrzenia sporu gdy:
 - a) jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Arbitra Bankowego,
 - b) konsument nie dopełnił wymogów, o których mowa w § 9 ust. 2,
 - c) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym spowoduje uciążliwość dla drugiej strony,
 - d) sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Arbitra Bankowego, inny właściwy podmiot albo sąd,
 - e) wartość przedmiotu sporu jest wyższa niż kwota określona w § 2 ust. 1,
 - f) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Arbitra Bankowego.
2. Wraz z odmową rozpatrzenia sporu Arbiter Bankowy zarządza zwrot połowy uiszczonej przez konsumenta opłaty.
3. W przypadku odmowy rozpatrzenia sporu, Arbiter Bankowy informuje konsumenta oraz bank o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu w terminie trzech tygodni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym spełniającego wymagania określone w Regulaminie.

§ 13

1. Po skierowaniu sprawy do rozpoznania, Biuro Arbitra Bankowego przesyła do banku odpis wniosku wraz z załącznikami i wzywa bank do udzielenia odpowiedzi na wniosek w terminie 14 dni.
2. Termin, o którym mowa w ust. 1 może być przez Arbitra Bankowego przedłużony z ważnych przyczyn.
3. Bank może udzielić odpowiedzi na wniosek pisemnie przesyłką pocztową lub drogą elektroniczną.
4. Brak odpowiedzi banku na wniosek nie stanowi przeszkody w rozpoznaniu sprawy.

§ 14

1. W odpowiedzi na wniosek, bank powinien oświadczyć czy żądanie wniosku uznaje w całości lub w części, czy też wnosi o jego oddalenie.

2. W odpowiedzi na wniosek winno znaleźć się szczegółowe uzasadnienie wraz z przywołaniem przepisów prawa, umów i regulaminów mających zastosowanie w tej sprawie oraz powinny być załączone dowody w postaci dokumentów.

§ 15

1. Konsument może w każdym czasie cofnąć wniosek o rozpoznanie sprawy przed Arbitrem Bankowym.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 opłata nie podlega zwrotowi.

§ 16

1. Arbiter Bankowy powinien w każdym stadium postępowania nakłaniać konsumenta i bank do polubownego rozwiązania sporu poprzez zawarcie ugody.
2. W szczególności Arbiter Bankowy winien wyjaśniać konsumentowi powstałe w związku ze sprawą wątpliwości prawne przy użyciu języka powszechnie zrozumiałego i wolnego od specjalistycznych sformułowań.

§ 17

W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu poprzez zawarcie ugody pomiędzy konsumentem i bankiem, Arbiter Bankowy rozstrzyga spór na posiedzeniu niejawnym.

§ 18

1. W szczególnych przypadkach, ze względu na charakter sporu, Arbiter Bankowy wyznacza rozprawę, na którą wzywa konsumenta i bank.
2. Rozprawa odbywa się z udziałem konsumenta lub reprezentującej go osoby i przedstawiciela banku jeżeli się stawią.
3. Niestawiennictwo którejkolwiek ze stron nie stanowi przeszkody w przeprowadzeniu rozprawy, chyba że wezwania nie zostały doręczone prawidłowo.

Część IV

Orzeczenia Arbitra Bankowego

§ 19

1. Arbiter Bankowy po rozpoznaniu sprawy na posiedzeniu niejawnym bądź po przeprowadzeniu rozprawy wydaje orzeczenie.
2. Data wydania orzeczenia jest datą zakończenia postępowania przed Arbitrem Bankowym.
3. Orzeczenie winno zawierać:
 - a) datę wydania orzeczenia,
 - b) wymienienie stron,
 - c) oznaczenie przedmiotu sprawy,
 - d) rozstrzygnięcie Arbitra Bankowego,
 - e) rozstrzygnięcie co do kosztów postępowania,
 - f) uzasadnienie orzeczenia.
4. Arbiter Bankowy nie może zasądzić kosztów zastępstwa prawnego.

5. Uzasadnienie orzeczenia powinno zawierać zwięzły opis stanu faktycznego oraz wyjaśnienie podstawy prawnej rozstrzygnięcia wraz z przytoczeniem przepisów prawa.
6. Orzeczenie podpisuje Arbiter Bankowy i opatruje okrągłą pieczęcią.
7. Orzeczenie zostaje wydane w terminie 90 dni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania spełniającego wymagania Regulaminu.
8. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin, o którym mowa w ust. 7 może być przedłużony.
9. O każdym przedłużeniu terminu Arbiter Bankowy zawiadamia konsumenta i bank, wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania.
10. Wypis orzeczenia jest niezwłocznie doręczany przez Biuro Arbitra Bankowego listem poleconym konsumentowi i bankowi.

§ 20

1. Arbiter Bankowy dokonuje kwalifikacji części wydanych orzeczeń do publikacji w systemie informatycznym prowadzonym przez Związek Banków Polskich.
2. Orzeczenia przed ich publikacją podlegają anonimizacji w zakresie danych umożliwiających identyfikację stron oraz nazw handlowych i produktowych.

Część V

Koszty postępowania

§ 21

Bank przegrywający sprawę obowiązany jest zwrócić konsumentowi kwotę uiszczoną przez niego opłaty.

§ 22

1. Bank przegrywający sprawę obowiązany jest do poniesienia kosztów postępowania przed Arbitrem Bankowym.
2. Koszty postępowania ustala Arbiter Bankowy w orzeczeniu w wysokości odpowiadającej całemu wpisowi stosunkowemu w sprawie cywilnej określonego przepisami ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.
3. Bank jest obowiązany do uiszczenia kosztów postępowania w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia.
4. Kwoty uiszczonych przez banki kosztów postępowania i opłat wnoszonych przez konsumenta przeznacza się na pokrycie kosztów funkcjonowania Arbitra Bankowego.

Część VI

Wykonalność orzeczeń Arbitra Bankowego

§ 23

1. Orzeczenia Arbitra Bankowego są dla banku ostateczne.
2. Bank obowiązany jest wykonać orzeczenie Arbitra Bankowego nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia.

§ 24

1. Orzeczenia Arbitra Bankowego nie są ostateczne dla konsumenta.
2. Konsument może w celu dochodzenia roszczenia wystąpić z powództwem na drogę postępowania sądowego.
3. Uгода zawarta przed Arbitrem Bankowym zostaje ujęta w formie orzeczenia z zaznaczeniem, iż wydane ono zostało w wyniku zawartej między konsumentem i bankiem ugody.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 kosztów postępowania przed Arbitrem Bankowym nie ustala się, a konsument uzyskuje zwrot połowy uiszczonej opłaty.

Część VII

Przepisy końcowe

§ 25

1. Akta spraw zakończonych wydaniem orzeczenia Arbitra Bankowego przechowuje się w Biurze Arbitra Bankowego przez okres 1 roku. Po upływie tego okresu akta ulegają zniszczeniu.
2. Konsument i bank mogą otrzymywać z akt odpisy dokumentów.
3. Za wydanie odpisów dokumentów są pobierane opłaty kancelaryjne w wysokości odpowiadającej opłatom określonym przepisami ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.