

JAKIE SPRAWY ROZPOZNAJE ARBITER BANKOWY?

Arbiter Bankowy rozpoznaje sprawę, gdy:

- spór powstał pomiędzy konsumentem (osobą, która zawarła z bankiem umowę w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą) i bankiem – członkiem Związku Banków Polskich albo bankiem niezrzeszonym, który dobrowolnie poddał się orzecznictwu Arbitra Bankowego
- spór dotyczy roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta
- spór powstał po dniu 1 lipca 2001 roku, czyli po tym dniu została złożona pierwsza reklamacja w sprawie
- wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 12.000 zł, a w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych nie przekracza kwoty 20.000 zł (do wartości przedmiotu sporu nie wlicza się odsetek i kosztów żądanych obok kwoty głównej. W przypadku dochodzenia łącznie kilku kwot, sumuje się ich wartość)
- wnioskodawca zakończył postępowanie reklamacyjne w banku

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.

JAK ZŁOŻYC WNIOSEK ARBITRAŻOWY?

- Wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym następuje na wniosek konsumenta lub jego pełnomocnika
 - Wniosek o wszczęcie postępowania i załączniki mogą być sporządzone w formie pisemnej albo elektronicznej
 - Językiem, w jakim można składać wnioski o wszczęcie postępowania i w którym prowadzone jest postępowanie arbitrażowe jest język polski
 - Wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym powinien zawierać:
 - dokładne oznaczenie konsumenta poprzez wskazanie jego imienia i nazwiska oraz adresu miejsca zamieszkania, ewentualnie adresu do korespondencji. Wskazane jest również podanie numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej,
 - oznaczenie banku poprzez wskazanie jego nazwy, oddziału i adresu jego siedziby,
 - dokładne określenie żądania,
 - wartość przedmiotu sporu,
 - zwięzłe uzasadnienie i ewentualne załączenie dokumentów,
 - dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenie konsumenta, że w terminie 30 dni nie uzyskał z banku odpowiedzi na swoją reklamację,
 - własnoręczny ewentualnie kwalifikowany podpis konsumenta.

Wniosek pisemny należy przesłać na adres:
BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI
ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa

Wniosek elektroniczny należy przesłać na adres:
arbitraz.kancelaria@zbp.pl

- Sekretariat Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego zawiadamia konsumenta o przyjęciu sprawy do rozpoznania
- Konsument może w każdym czasie cofnąć wniosek o rozpoznanie sprawy przed Arbitrem Bankowym

OPLATA ARBITRAŻOWA

Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę przekazem na rachunek Arbitra Bankowego nr: 55 1020 1156 0000 7702 0008 8120 w PKO BP S.A. XV/ O Centrum Warszawa

Opłata arbitrażowa wynosi **50 zł**.

Jeżeli wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł, opłata wynosi **20 zł**.

Arbiter Bankowy nie podejmuje żadnych czynności dopóki opłata nie zostanie wniesiona. Nieopłacony wniosek zostanie zwrócony.

Bank przegrywający sprawę zwraca konsumentowi kwotę wniesionej przez niego opłaty.

W przypadku zawarcia ugody Biuro Arbitra zwraca konsumentowi połowę wniesionej opłaty.

W razie cofnięcia wniosku przez konsumenta opłata nie podlega zwrotowi.

W przypadku odmówienia rozpoznania sprawy, Biuro Arbitra zwraca konsumentowi połowę wniesionej opłaty.

Konsument nie ponosi żadnych innych opłat na rzecz Arbitra Bankowego ani banku, z którym prowadzi spór.

KIEDY ARBITER BANKOWY ODMAWIA ROZPATRZENIA SPRAWY

Arbiter Bankowy odmawia rozpatrzenia sporu gdy:

- jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Arbitra Bankowego
- konsument nie zakończył postępowania reklamacyjnego w banku
- spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym spowoduje uciążliwości dla drugiej strony
- sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Arbitra Bankowego, inny właściwy podmiot albo sąd

- rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Arbitra Bankowego

ILE CZASU TRWA POSTĘPOWANIE ARBITRAŻOWE

- Orzeczenie Arbitra Bankowego zostaje wydane w terminie 90 dni od dnia złożenia wniosku o wszczęcie postępowania spełniającego wymagania Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego
- W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin 90 dni może być przedłużony przez Arbitra, o czym Sekretariat Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego zawiadomi konsumenta i bank, wskazując przewidywany termin zakończenia postępowania.

NA PODSTAWIE JAKICH PRZEPISÓW ORZEKA ARBITER BANKOWY

Arbiter Bankowy orzeka na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad współżycia społecznego oraz Kodeksu etyki bankowej.

SKUTKI PRAWNE ORZECZENIA ARBITRA BANKOWEGO

- Wszczęcie postępowania arbitrażowego zawiesza bieg przedawnienia roszczeń
- Orzeczenie Arbitra Bankowego jest dla banku ostateczne
- Bank jest obowiązany wykonać orzeczenie Arbitra Bankowego nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia
- W okresie od 1 marca 2002 roku wszystkie banki wykonały orzeczenia Arbitra Bankowego
- Orzeczenie Arbitra Bankowego nie jest ostateczne dla konsumenta, który może wystąpić z tożsamym żądaniem do sądu powszechnego i dochodzić swoich praw w II-instancyjnym postępowaniu