

## **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,
    - podpis konsumenta.

Wniosek pisemny należy przesłać na adres:  
**BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI**  
**ul. Kruczkowskiego 10**  
**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 uciążliwość 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