

РЕГЛАМЕНТ БАНКІВСЬКОГО СПОЖИВЧОГО АРБІТРАЖУ

Частина I

Загальні положення

§ 1

1. Регламент застосовується під час вирішення Банківським арбітром, що діє при Асоціації польських банків, спорів між споживачами – клієнтами банків та банками у межах грошових вимог, що виникають у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням банками банківських операцій чи інших дій на користь споживача.
2. Для цілей цього Регламенту вважається, що споживачем є фізична особа, яка укладає договір з банком для цілей, не пов'язаних із підприємницькою діяльністю.

§ 2

1. Предметом розгляду перед Банківським арбітром можуть бути виключно спори між споживачами та банками – членами Асоціації польських банків, що виникли після 1 липня 2001 року, вартість предмета спору яких не перевищує 12 000 злотих. У разі спорів, пов'язаних з іпотечними кредитами, вартість предмета спору не може перевищувати 20 000 злотих.
2. Предметом розгляду перед Банківським арбітром можуть бути також спори між споживачами та банками, які не є членами Асоціації польських банків, але подали заяву про підпорядкування рішенням Банківського арбітра та виконання його постанов.
3. До вартості предмета спору не включаються відсотки та інші витрати, заявлені поряд з основною вимогою.
4. У разі одночасного пред'явлення декількох вимог їх вартість сумується.

§ 3

1. Предметом розгляду перед Банківським арбітром не можуть бути справи, пов'язані з державними виплатами, зокрема ті, що стосуються ощадних книжок на житло та кредитів із державними дотаціями.
2. Розгляд перед Банківським арбітром не є провадженням у розумінні положень про арбітражний суд, передбачених Цивільним процесуальним

кодексом.

§ 4

1. Органом, що приймає рішення, є Банківський арбітр та його заступник, яких призначає Рада Асоціації польських банків.
2. Положення Регламенту, що стосуються Банківського арбітра, застосовуються відповідно до заступника Банківського арбітра.

§ 5

1. Банківський арбітр призначається на 4-річний термін.
2. На посаду Банківського арбітра може бути призначена особа, яка відповідає одночасно таким вимогам:
 - a) є громадянином Польщі та постійно проживає на території Республіки Польща;
 - b) протягом 7 років обіймала посаду судді або займалася адвокатською чи юридичною діяльністю;
 - c) користується високим моральним авторитетом;
 - d) користується повнотою громадянських прав.
3. Банківський арбітр розпочинає виконання обов'язків після складання перед Правлінням такої присяги:

«Обіймаючи посаду Банківського арбітра, урочисто присягаю стояти на захисті закону та неупереджено вирішувати спори між банками та споживачами».
4. Термін повноважень Банківського арбітра закінчується:
 - a) після закінчення 4-річного терміну;
 - b) у разі смерті;
 - c) у разі подання заяви про відставку;
 - d) у разі відкликання.
5. Банківський арбітр може бути відкликаний лише у випадках:
 - a) засудження за вчинення злочину, підтвердженого правомочним вироком суду;
 - b) неможливості виконання обов'язків.

§ 6

При Банківському арбітрі діє Бюро Банківського арбітра.

§ 7

1. Штаб-квартира Банківського арбітра знаходиться у Варшаві.
2. Банківський арбітр використовує круглу печатку, що містить ім'я та прізвище Арбітра, текст «Банківський арбітр при Асоціації польських банків» та адресу штаб-квартири.

3. Банківський арбітр також використовує штамп прямокутної форми, що містить адресу, номери телефонів, факсу та адресу електронної пошти.

Частина II

Порушення провадження перед Банківським арбітром

§ 8

1. Провадження перед Банківським арбітром розпочинається на підставі заяви споживача.
2. Заява про порушення провадження має бути складена в письмовій або електронній формі. Усі додатки до заяви та процесуальні документи, що надсилаються Банківському арбітру, також повинні бути підготовлені в письмовій або електронній формі.
3. Мовою, якою можуть подаватися заяви про порушення провадження і якою здійснюється це провадження, є польська мова.

§ 9

1. Заява про порушення провадження перед Банківським арбітром повинна містити:
 - a) точне вказання споживача, тобто його імені, прізвища та адреси місця проживання, а за необхідності — адреси для листування. Також бажано зазначити номер телефону, факсу або адресу електронної пошти,
 - b) зазначення банку із вказівкою його назви, філії та адреси його місцезнаходження,
 - c) чітке формулювання вимоги, коротке обґрунтування та, за можливості, вказівку на доказові матеріали у вигляді документів, які повинні бути додані до заяви,
 - d) зазначення вартості предмета спору,
 - e) підпис споживача.
2. До заяви необхідно додати документ, що підтверджує завершення рекламційної процедури (процедури розгляду скарги в банку), або заяву споживача про те, що протягом 30 днів банк не надав відповідь на його скаргу.
3. Банківський арбітр викликає споживача для доповнення заяви чи додатків до неї протягом 7 днів під загрозою залишення справи без розгляду.
4. За розпорядженням Банківського арбітра Секретаріат Бюро Банківського арбітра негайно передає сторонам підтвердження про подання заяви про порушення провадження, що відповідає вимогам Регламенту.

§ 10

1. Заява про порушення провадження перед Банківським арбітром може бути подана безпосередньо споживачем або особою, яка його представляє в Бюро Банківського арбітра, надіслана поштою чи електронною поштою на адресу Банківського арбітра.

2. Разом із поданням заяви споживач вносить плату у розмірі 50 злотих переказом на рахунок Банківського арбітра.
3. Якщо вартість предмета спору менша за 50 злотих, плата, зазначена в п. 2, становить 20 злотих.
4. Банківський арбітр не здійснює жодних дій, поки плата, зазначена в п. 2 і 3, не буде внесена.
5. Заява, не оплачена споживачем, повертається заявнику.

Частина III

Розгляд заяви Банківським арбітром

§ 11

Після внесення споживачем плати, зазначеної в § 10 п. 2 і 3, Банківський арбітр приймає рішення про направлення справи на розгляд або відмовляє в розгляді спору.

§ 12

1. Банківський арбітр відмовляє в розгляді спору, якщо:
 - a) його предмет виходить за межі категорій спорів, що підлягають компетенції Банківського арбітра,
 - b) споживач не виконав вимог, зазначених у § 9 п. 2,
 - c) спір є незначним або заява про порушення провадження перед Банківським арбітром створить труднощі для іншої сторони,
 - d) справа про ту саму вимогу між тими самими сторонами вже перебуває на розгляді або була розглянута Банківським арбітром, іншим компетентним органом чи судом,
 - e) вартість предмета спору перевищує суму, визначену в § 2 п. 1,
 - f) розгляд спору спричинив би серйозні порушення роботи Банківського арбітра.
2. У разі відмови в розгляді спору Банківський арбітр розпоряджається повернути половину внесеної споживачем плати.
3. У разі відмови в розгляді спору Банківський арбітр інформує споживача та банк про причину відмови протягом трьох тижнів з дня отримання заяви про порушення провадження, що відповідає вимогам Регламенту.

§ 13

1. Після направлення справи на розгляд Бюро Банківського арбітра передає банку копію заяви разом із додатками та викликає банк для надання відповіді на заяву протягом 14 днів.
2. Строк, зазначений у п. 1, може бути продовжено Банківським арбітром з поважних причин.

3. Банк може надати відповідь на заяву письмово, поштою або електронною поштою.
4. Відсутність відповіді банку на заяву не є перешкодою для розгляду справи.

§ 14

1. У відповіді на заяву банк повинен зазначити, чи визнає вимогу заявника повністю або частково, чи просить її відхилити.
2. У відповіді на заяву має бути надано детальне обґрунтування із посиланням на норми права, договори та регламенти, які застосовуються у справі, а також повинні бути додані докази у вигляді документів.

§ 15

1. Споживач може у будь-який момент відкликати заяву про розгляд справи перед Банківським арбітром.
2. У випадку, зазначеному в п. 1, плата не підлягає поверненню.

§ 16

1. Банківський арбітр повинен на кожній стадії провадження заохочувати споживача і банк до полюбовного вирішення спору шляхом укладення угоди.
2. Зокрема, Банківський арбітр має пояснювати споживачеві юридичні сумніви, що виникають у зв'язку зі справою, простою мовою, зрозумілою для широкого загалу, без використання спеціальних фахових термінів.

§ 17

У разі неможливості полюбовного вирішення спору шляхом укладення угоди між споживачем і банком Банківський арбітр ухвалює рішення по суті спору на закритому засіданні.

§ 18

1. У виняткових випадках, з огляду на характер спору, Банківський арбітр може призначити слухання, на яке викликає споживача та банк.
2. Слухання проводиться за участю споживача або його представника і представника банку, якщо вони з'являться.
3. Нез'явлення будь-якої зі сторін не є перешкодою для проведення слухання, якщо виклики були доставлені належним чином.

Частина IV

Рішення Банківського арбітра

§ 19

1. Банківський арбітр після розгляду справи на закритому засіданні або після проведення слухання ухвалює рішення.
2. Датою ухвалення рішення є дата завершення провадження перед Банківським арбітром.

3. Рішення повинно містити:
 - a) дату ухвалення рішення,
 - b) перелік сторін,
 - c) визначення предмета спору,
 - d) рішення Банківського арбітра,
 - e) рішення щодо витрат на провадження (коштів провадження),
 - f) обґрунтування рішення.
4. Банківський арбітр не може присуджувати відшкодування витрат на правову допомогу.
5. Обґрунтування рішення повинно містити стислий опис фактичних обставин і пояснення правової основи рішення із посиланням на відповідні норми права.
6. Рішення підписується Банківським арбітром і скріплюється круглою печаткою.
7. Рішення ухвалюється впродовж 90 днів із дня подання заяви, що відповідає вимогам Регламенту.
8. У разі особливо складного спору строк, зазначений у п. 7, може бути продовжений.
9. Про кожне продовження строку Банківський арбітр повідомляє споживача і банк, зазначаючи очікувану дату завершення провадження.
10. Копія рішення невідкладно надсилається споживачеві та банку рекомендованим листом.

§ 20

1. Банківський арбітр визначає частину ухвалених рішень для публікації в інформаційній системі, що ведеться Асоціацією польських банків.
2. Рішення перед публікацією анонімізуються у частині даних, що дозволяють ідентифікувати сторони, а також торгових назв і продуктів.

Частина V

Витрати на провадження (кошти провадження)

§ 21

Банк, який програв справу, зобов'язаний відшкодувати споживачеві внесену ним суму збору.

§ 22

1. Банк, який програв справу, зобов'язаний покрити витрати провадження перед Банківським арбітром.
2. Розмір коштів провадження встановлюється Банківським арбітром у рішенні, відповідно до повного розміру судового збору у цивільній справі, визначеного положеннями закону про судові витрати у цивільних справах.

3. Банк зобов'язаний сплатити кошти провадження протягом 14 днів із дня отримання копії рішення.
4. Суми, сплачені банками як витрати провадження і збори, внесені споживачами, спрямовуються на покриття коштів функціонування Банківського арбітра.

Частина VI

Обов'язковість рішень Банківського арбітра

§ 23

1. Рішення Банківського арбітра є остаточними для банку.
2. Банк зобов'язаний виконати рішення Банківського арбітра не пізніше ніж протягом 14 днів із дня отримання копії рішення.

§ 24

1. Рішення Банківського арбітра не є остаточним для споживача.
2. Споживач має право для реалізації своїх вимог звернутися до суду.
3. Угода, укладена перед Банківським арбітром, оформлюється у вигляді рішення із зазначенням, що воно було ухвалене в результаті угоди між споживачем і банком.
4. У випадку, зазначеному в п. 3, витрати провадження перед Банківським арбітром не встановлюються, а споживач отримує повернення половини сплаченого збору.

Частина VII

Прикінцеві положення

§ 25

1. Справи, завершені ухваленням рішення Банківського арбітра, зберігаються у Бюро Банківського арбітра протягом одного року. Після закінчення цього терміну справи знищуються.
2. Споживач і банк можуть отримати копії документів із матеріалів справи.
3. За видачу копій документів стягується канцелярський збір у розмірі, передбаченому законом про судові витрати у цивільних справах.