

РЕГЛАМЕНТ БАНКІВСЬКОГО СПОЖИВЧОГО АРБІТРАЖУ

Частина I Загальні положення

§ 1

1. Цей Регламент застосовується під час розгляду Банківським арбітром, який діє при Асоціації польських банків, спорів між споживачами та банками щодо грошових вимог, що виникають у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням банком банківських операцій чи інших дій на користь споживача.
2. Для цілей цього Регламенту споживачем вважається фізична особа, яка здійснює з банком правочин, не пов'язаний безпосередньо з її підприємницькою або професійною діяльністю.

§ 2

1. Предметом провадження Банківського арбітра 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 15.000 злотих. У разі спорів, пов'язаних з іпотечними кредитами, вартість предмета спору не може перевищувати 23.000 злотих.
2. Предметом провадження Банківського арбітра можуть бути також спори між споживачами та банками, які не є членами Асоціації польських банків, але подали заяву про те, що вони погоджуються на вирішення спорів Банківським арбітром та на виконання його рішень.
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 провадження Банківського арбітра не можуть бути справи, пов'язані з державними виплатами, зокрема ті, що стосуються ощадних книжок на житло та кредитів із доплатами за рахунок публічних коштів.
2. Провадження Банківського арбітра не є третейським провадженням у розумінні положень Цивільного процесуального кодексу.

§ 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 строк.
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 здійснювала адвокатську діяльність чи діяльність юридичного радника;
 - c) користується високим моральним авторитетом;
 - d) користується повнотою громадянських прав.
3. Банківський арбітр розпочинає виконання обов'язків після складання перед Правлінням Асоціації такої присяги:

«Обіймаючи посаду Банківського арбітра, урочисто присягаю стояти на захисті закону та неупереджено вирішувати спори між банками та споживачами».
4. Строк повноважень Банківського арбітра припиняється:
 - a) після закінчення 4-річного строку;
 - 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 вирокком суду;
 - b) неможливості виконання обов'язків.

§ 6

При Банківському арбітрі діє Бюро Банківського арбітра.

§ 7

1. Місцезнаходженням Банківського арбітра є Варшава.
2. Банківський арбітр використовує круглу печатку, що містить ім'я та прізвище Арбітра, текст «Банківський арбітр при Асоціації польських банків» та зазначення місцезнаходження.
3. Банківський арбітр також використовує штамп прямокутної форми, що містить адресу, номери телефонів, факсу та адресу електронної пошти.

Частина II

Відкриття провадження Банківського арбітра

§ 8

1. Відкриття провадження Банківського арбітра здійснюється за заявою споживача.
2. Заява про відкриття провадження має бути складена в письмовій або електронній формі. Усі додатки до заяви та процесуальні документи, що подаються Банківському арбітру, також повинні бути підготовлені в письмовій або електронній формі.
3. Мовою, якою можуть подаватися заяви про відкриття провадження і якою здійснюється це провадження, є польська мова.

§ 9

1. Заява про відкриття провадження Банківського арбітра повинна містити:
 - a) точні відомості про споживача, включаючи його ім'я, прізвище, адресу місця проживання або, за необхідності, адресу для листування. Також бажано зазначити номер телефону, факсу або адресу електронної пошти;

- b) інформацію про банк, зокрема його назву, відділення та адресу головного офісу;
 - 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 зобов'язує споживача подати доповнення до заяви чи додатків до неї протягом 7 днів під загрозою залишення справи без розгляду.
 4. За розпорядженням Банківського арбітра Бюро Банківського арбітра негайно передає сторонам підтвердження подання заяви про відкриття провадження, що відповідає вимогам Регламенту.

§ 10

1. Заява про відкриття провадження Банківського арбітра може бути подана безпосередньо споживачем або особою, яка його представляє в Бюро Банківського арбітра, надіслана поштою чи електронною поштою на адресу Банківського арбітра.
2. Одночасно 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 у розгляді справи, якщо:

- a) предмет спору виходить за межі категорій спорів, що підлягають юрисдикції Банківського арбітра;
- b) споживач не виконав вимог, зазначених у § 9 п. 2;
- c) спір є незначним або подання заяви про відкриття провадження Банківського арбітра створить незручності 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 створив би серйозні труднощі для функціонування 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 відкриття провадження, що відповідає вимогам Регламенту.

§ 13

1. Після направлення справи на розгляд Бюро Банківського арбітра передає банку копію заяви разом із додатками та вимагає від банку надати відповідь на заяву протягом 14 днів.
2. Строк, зазначений у п. 1, може бути продовжений 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 долучені докази у вигляді документів.

§ 15

1. Споживач може у будь-який момент відкликати заяву про розгляд справи Банківським арбітром.
2. У випадку, зазначеному в п. 1, здійснена 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. Неявка будь-якої зі сторін не є перешкодою для проведення слухання, якщо сторони були належним чином повідомленні про слухання.

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 Банківського арбітра.
3. Рішення повинно містити:
 - a) дату ухвалення рішення,
 - b) перелік сторін,
 - c) визначення предмета спору,
 - d) рішення Банківського арбітра,
 - e) рішення щодо витрат провадження,
 - f) обґрунтування рішення.
4. Банківський арбітр не може присуджувати відшкодування витрат на правничу допомогу.
5. Обґрунтування рішення повинно містити стислий опис фактичного стану та пояснення правової підстави вирішення спору із посиланням на відповідні норми права.
6. Рішення підписується Банківським арбітром і скріплюється круглою печаткою.
7. Рішення ухвалюється протягом 90 днів з дня надходження заяви про відкриття провадження, 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, вказуючи передбачуваний строк завершення провадження.
10. Копія рішення невідкладно надсилається споживачеві та банку рекомендованим листом.

§ 20

1. Банківський арбітр надає доступ до рішень або їхніх фрагментів для наукових або навчальних цілей.
2. Перед публікацією рішення анонімізуються у частині даних, що дозволяють ідентифікувати сторони, а також комерційних назв і продуктів.

Частина V

Витрати провадження

§ 21

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

§ 22

1. Банк, який програв справу, зобов'язаний покрити витрати провадження Банківського арбітра.
2. Витрати провадження встановлює Банківський арбітр у рішенні, в розмірі, що відповідає повному пропорційному судовому збору у цивільній справі, визначеному положеннями Закону про судові витрати у цивільних справах.
3. Банк зобов'язаний до сплати витрат провадження протягом 14 днів із дня отримання копії рішення.

Суми, сплачені банками як витрати провадження і збори (оплати), 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, з метою захисту своїх вимог, має право звернутися з позовом до суду.
3. Угода, укладена за участю Банківського арбітра, 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 не встановлюються, а споживач отримує повернення половини внесеної ним оплати (збору).

Частина VII

Прикінцеві положення

§ 25

1. Справи, завершені ухваленням рішення Банківського арбітра, зберігаються у Бюро Банківського арбітра протягом одного року. Після закінчення цього строку справи знищуються.
2. Споживач і банк можуть отримати копії документів із матеріалів справи.