

## **ЯКІ СПРАВИ РОЗГЛЯДАЄ БАНКІВСЬКИЙ АРБІТР**

### **Банківський арбітр розглядає справи, якщо:**

- спір виник між споживачем (особою, яка уклала з банком договір у цілях, не пов'язаних із професійною чи господарською діяльністю) та банком – членом Асоціації польських банків, або банком, який не є її членом, але добровільно погодився на розгляд справи Банківським арбітром.
- спір стосується грошових вимог у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням банком банківських операцій чи інших послуг, наданих споживачеві.
- спір виник після 1 липня 2001 року, тобто після цієї дати було подано першу рекламацію (скаргу) у справі.
- Вартість предмета спору не перевищує 15 000 злотих, а у випадку спорів щодо іпотечних кредитів – 23 000 злотих (До вартості предмета спору не включаються відсотки та витрати, що заявлені окремо від основної суми. Якщо заявлено кілька сум одночасно, їх загальна вартість сумується).
- заявник завершив рекламаційну процедуру (розгляду скарги) у банку

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 (державною підтримкою).

### **ЯК ПОДАТИ ЗАЯВУ НА АРБІТРАЖНИЙ РОЗГЛЯД?**

- Порухення провадження перед Банківським арбітром розпочинається на підставі заяви споживача або його представника.
- Заява про порушення провадження та додатки можуть бути оформлені у письмовій або електронній формі.
- Мовою, якою можна подавати заяви і яка використовується у провадженні, є польська.
- Заява про порушення провадження перед Банківським арбітром повинна містити:
  - точні відомості про споживача, включаючи його ім'я, прізвище, адресу місця проживання або, за необхідності, адресу для листування. Бажано також вказати номер телефону або адресу електронної пошти;
  - інформацію про банк, зокрема його назву, відділення та адресу головного офісу;
  - детальний опис вимоги;
  - вартість предмета спору;
  - стисле обґрунтування та, за необхідності, додання документів;
  - документ, що підтверджує завершення рекламаційної процедури (процедури розгляду скарги) в банку, або заяву споживача про те, що протягом 30 днів він не отримав відповіді від банку на свою скаргу;
  - власноручний підпис споживача або, у разі електронного звернення, кваліфікований електронний підпис.

Письмову заяву необхідно надіслати на адресу:  
**BANKOWY ARBITRAŻ KONSUMENCKI**  
**ul. Kruczkowskiego 8**  
**00-380 Warszawa**

Заяву у електронній формі необхідно надіслати на адресу:  
**arbitraz.kancelaria@zbp.pl**

- Секретаріат Банківського арбітражу споживачів повідомляє споживача про прийняття справи до розгляду.
- Споживач може у будь-який час відкликати свою заяву про розгляд справи Банківським арбітром.

### **АРБИТРАЖНИЙ ЗБІР**

При поданні заяви споживач сплачує арбітражний збір шляхом переказу на рахунок Банківського арбітра: 55 1020 1156 0000 7702 0008 8120 в РКО BP S.A. XV/ O Centrum Warszawa

Розмір арбітражного збору становить **50 злотих**.

Якщо вартість предмета спору менша за 50 злотих, збір становить **20 злотих**.

Банківський арбітр не вчиняє жодних дій, доки збір не буде сплачено. Незабезпечена оплатою заява повертається.

У разі програшу банком справи він повертає споживачеві внесений ним арбітражний збір.

У разі досягнення угоди між сторонами Бюро Арбітра повертає споживачу половину сплаченого збору. У разі відкликання заяви споживачем сплачений збір не повертається.

У разі відмови у розгляді справи Бюро Арбітра повертає споживачу половину збору.

Споживач не несе жодних інших витрат на користь Банківського арбітра чи банку, з яким ведеться спір.

### **КОЛИ БАНКІВСЬКИЙ АРБИТР ВІДМОВЛЯЄ У РОЗГЛЯДІ СПРАВИ**

Банківський арбітр відмовляє у розгляді справи, якщо:

- предмет спору виходить за межі категорій спорів, що підлягають юрисдикції Банківського арбітра.
- споживач не завершив рекламацийну процедуру (процедуру розгляду скарги) у банку.
- спір є незначним або заява про порушення провадження перед Банківським арбітром створить труднощі для іншої сторони.
- справа про ту саму вимогу між тими самими сторонами вже перебуває на розгляді або була розглянута Банківським арбітром, іншим компетентним органом чи судом,
- розгляд спору створив би серйозні труднощі для функціонування Банківського арбітра.

## **ЯК ДОВГО ТРИВАЄ АРБІТРАЖНЕ ПРОВАДЖЕННЯ**

- Рішення Банківського арбітра приймається протягом 90 днів з дати подання заяви, яка відповідає вимогам Регламенту Банківського арбітражу споживачів.
- У разі складного спору термін 90 днів може бути продовжений за рішенням Арбітра. Секретаріат Банківського арбітражу споживачів повідомляє споживача і банк про продовження терміну із зазначенням передбачуваної дати завершення провадження.

## **НА ПІДСТАВІ ЯКИХ ЗАКОНОДАВЧИХ АКТІВ БАНКІВСЬКИЙ АРБІТР ПРИЙМАЄ РІШЕННЯ**

Банківський арбітр ухвалює рішення на основі загальнообов'язкових норм права, принципів суспільного співжиття та Кодексу банківської етики.

## **ПРАВОВІ НАСЛІДКИ РІШЕНЬ БАНКІВСЬКОГО АРБІТРА**

- Порушення арбітражного провадження призупиняє перебіг строку позовної давності.
- Рішення Банківського арбітра є остаточним для банку.
- Банк зобов'язаний виконати рішення Банківського арбітра не пізніше, ніж протягом 14 днів з дня отримання копії рішення.
- З 1 березня 2002 року всі банки виконували рішення Банківського арбітра.
- Рішення Банківського арбітра не є остаточним для споживача, який може звернутися з аналогічною вимогою до суду загальної юрисдикції та відстоювати свої права у двоінстанційному судовому провадженні.