

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 12 000 злотих, а у випадку спорів щодо іпотечних кредитів – 20 000 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.