

Arbiter bankowy

Do Arbitra bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich skargi składać mogą wyłącznie konsumenci, czyli osoby fizyczne zawierające umowę z bankiem w celu bezpośrednio NIE związanym z działalnością gospodarczą.

Sprawy rozpatrywane przez Arbitra bankowego:

- Mające charakter roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta
- Których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 12.000 zł. W przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych wartość przedmiotu sporu nie może przekraczać kwoty 20.000 zł.
- Powstałe po dniu 1 lipca 2001 roku.

Wszczęcie postępowania następuje tylko i wyłącznie na wniosek konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania może być sporządzony w formie pisemnej albo elektronicznej i może zostać przesłany pocztą albo drogą elektroniczną do Arbitra Bankowego na adres korespondencyjny:

Bankowy Arbitraż Konsumentcki
Ul. Z. Herberta 8
00-380 Warszawa

lub na adres mailowy:

arbitraz.kancelaria@zbp.pl

Wniosek musi zawierać:

- Imię i nazwisko konsumenta oraz adres-miejsca zamieszkania, ewentualnie adres do korespondencji. Wskazane jest również podanie numeru telefonu, faxu lub adresu poczty elektronicznej.
- Dokładne oznaczenie banku, którego dotyczy wniosek
- Dokładne określenie żądania, jego związęte uzasadnienie i załączniki w postaci kopii odpowiednich dokumentów
- Podanie wartości przedmiotu sporu
- Podpis konsumenta

Do wniosku powinien być dołączony dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenie konsumenta, że nie uzyskał w terminie 30 dni odpowiedzi z banku na swoją skargę.

Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę w kwocie 50 zł (jeżeli wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł, opłata wynosi 20 zł) przekazem na

rachunek Arbitra bankowego, numer poniżej:

PKO BP S.A. XV/ O Centrum Warszawa

55 1020 1156 0000 7702 0008 8120

Zasady składania wniosków arbitrażowych i działania Arbitra Bankowego:

<https://www.zbp.pl/getmedia/9a641fe9-23cc-40ad-8c86-4ced7878704a/ZASADY>

Regulamin Arbitrażu Bankowego:

https://www.zbp.pl/getmedia/55476fae-d8f4-476a-b756-c20f71c6d816/BAK_Regulamin