

Bankowy Arbiter Konsumencki
Ul. Smolna 10a 00-375 Warszawa
Tel. 22/826-26-96

arbiterbankowy@zbp.pl

Arbiter bankowy zajmuje się sprawami, które wcześniej klient próbował sam wyjaśnić z bankiem i nic z tego nie wyszło lub odpowiedź banku okazała się dla niego nie satysfakcjonująca. Zgłaszane problemy muszą dotyczyć oferty bądź działalności banku i pociągać za sobą finansowe konsekwencje.

Arbiter zajmuje się rozpatrzeniem sprawy, gdy:

- wartość przedmiotu sporu wynosi nie więcej niż 8 tys. zł
- sprawa nie jest prowadzona przed sądem powszechnym lub polubownym i nie została prawomocnie osądzona
- jest to roszczenie pieniężne i powstało po 1 lipca 2001r.
- wniosek wpłynął na adres : Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Smolna 10a, 00-375 Warszawa; został dołączony dowód wniesienia opłaty w wysokości 50zł /lub 20 zł, jeżeli wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł/ na rachunek PKO BP S.A. XV/O Centrum Warszawa 75 1020 1156 1213 0820 /uwaga: konto mogło ulec zmianie/
- wniosek dotyczy sporu z bankiem, który jest członkiem Związku Banków Polskich /lub nie jest członkiem, ale złożył oświadczenie, że będzie poddawać się rozstrzygnięciom arbitra bankowego i wykonywać jego orzeczenia
- wniosek nie dotyczy spraw związanych ze świadczeniami skarbu państwa /np. książeczek mieszkaniowych czy też kredytów z dopłatami ze środków budżetowych/

Co musi zawierać wniosek?

- imię i nazwisko konsumenta oraz adres /ew. nr telefonu kontaktowego/
- dokładne oznaczenie banku, którego dotyczy wniosek
- dokładne sformułowane żądanie, zwięzłe uzasadnienie, kopie dokumentów
- wartość przedmiotu sporu
- dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenie konsumenta, że nie uzyskał w ciągu 30 dni odpowiedzi z banku na swoją skargę