



Komunikat dla Klientów Mikołowskiego Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu - Zdroju na temat pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z Bankiem

Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów są:

- 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl), w przypadku Klienta będącego konsumentem,
- 2) Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, w przypadku Klienta, który jest osobą fizyczną.

Klient, będący konsumentem, ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu, usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Klient, będący konsumentem, ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego Miejskiego Rzecznika Konsumenta w Jastrzębiu – Zdroju, 44-335 Jastrzębie – Zdrój, Aleja Józefa Piłsudskiego 60.

Niezależnie od opisanego wyżej postępowania, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) rozwiązuje spory pomiędzy uczestnikami rynku finansowego, w szczególności pomiędzy instytucjami finansowymi podlegającymi nadzorowi KNF (w tym bankami) a odbiorcami świadczonych przez nie usług. Przed Sądem Polubownym rozpatrywane są sprawy, których wartość przedmiotu sporu - co do zasady - przekracza 500 zł oraz o sprawy o prawa niemajątkowe.

Postępowanie przed Sądem Polubownym przy KNF może być prowadzone w dwóch trybach: jako postępowanie mediacyjne oraz postępowanie arbitrażowe.

- 1) **Postępowanie mediacyjne** może być przeprowadzone, jeżeli obie strony sporu wyrażają zgodę na przeprowadzenie mediacji w istniejącym pomiędzy nimi sporze. Dobrowolność mediacji oznacza również, że w każdej chwili strony mogą z mediacji zrezygnować. Mediacja polega na poszukiwaniu rozwiązania sporu pomiędzy stronami, które w obecności mediatora dążą do zawarcia akceptowanej przez siebie ugody. Mediator jest

bezzstronną osobą wybieraną zgodnie przez strony, nie jest doradcą ani rzecznikiem żadnej ze stron, jego jedynym zadaniem jest pomoc w osiągnięciu ugody. Ugoda zawarta pomiędzy stronami sporu ma, po zatwierdzeniu przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny, moc prawną na równi z wyrokiem sądu powszechnego. Jeżeli stronom nie uda się osiągnąć porozumienia i postępowanie mediacyjne zakończy się niepowodzeniem, strony mogą skorzystać z możliwości poddania sporu rozstrzygnięciu przez Sąd Polubowny przy KNF w ramach postępowania arbitrażowego. W takim przypadku wymagana jest odrębna zgoda obu stron sporu.

- 2) **Postępowanie arbitrażowe** polega na poddaniu sporu pomiędzy stronami rozstrzygnięciu arbitra (arbitrów), który rozstrzyga, która z nich ma rację. Postępowanie to może być przeprowadzone również tylko wówczas, jeżeli obie strony wyrażają zgodę na rozstrzygnięcie istniejącego pomiędzy nimi sporu przez Sąd Polubowny. Istnieje możliwość, aby postępowanie arbitrażowe poprzedzone było - za zgodną wolą stron - mediacją (opisaną powyżej). W przypadku, w którym nie uda się zawrzeć ugody w drodze mediacji, sprawa automatycznie przekazywana jest do arbitrażu. Postępowania arbitrażowe w sporach, gdzie wartość przedmiotu sporu wynosi do 10 tys. zł, prowadzone są jednoosobowo. Jeżeli strony nie dokonają zgodnego wyboru arbitra, wyznacza go Prezes Sądu. Postępowania arbitrażowe w sporach, gdzie wartość przedmiotu sporu przekracza 10 tys. zł, prowadzone są w składach trzyosobowych (chyba, że strony dokonały zgodnego wyboru jednego arbitra).

Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu - Zdroju oświadcza, iż wszystkie sprawy, w których złożone zostaną wnioski o rozwiązanie potencjalnych sporów Klientów z Bankiem Spółdzielczym w Jastrzębiu - Zdroju przed Sądem Polubownym przy KNF w drodze mediacji lub postępowania arbitrażowego, zostaną wnikliwie przeanalizowane i w każdym przypadku, w którym postępowanie to będzie prawnie dopuszczalne oraz rokujące na zakończenie sporu w tym trybie, Bank udział w takim postępowaniu zaakceptuje.

Szczegółowe informacje dotyczące Sądu polubownego przy KNF, kosztów postępowania, jak również druki niezbędnych formularzy, uzyskać można na stronie:

http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/.

Z powyższego źródła pochodzą również informacje na temat Sądu Arbitrażowego przy KNF, zawarte w niniejszym oświadczeniu.