



**BANK SPÓŁDZIELCZY
W JASTRZĘBIU ZDROJU**
ZAŁOŻONY W 1897

Informacja w sprawie rozwiązywania sporów z Bankiem Spółdzielczym w Jastrzębiu-Zdroju – bez udziału sądu

Masz prawo rozwiązać spór z nami bez udziału sądu

Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją, możesz skorzystać z pomocy instytucji, które rozstrzygają spory w sposób polubowny (czyli bez sądu).

Kto może Ci pomóc?

Bankowy Arbitraż Konsumencki

- działa przy Związku Banków Polskich
- strona internetowa: www.zbp.pl
- możesz z niego skorzystać, jeśli jesteś **konsumentem**.

Rzecznik Finansowy

- strona: www.rf.gov.pl
- możesz złożyć wniosek, jeśli:

- jesteś osobą fizyczną,
- i wcześniej złożyłeś u nas reklamację, ale nie jesteś zadowolony z odpowiedzi.

Jeśli jesteś konsumentem, masz prawo zwrócić się o pomoc do:

Miejskiego Rzecznika Konsumenta w Jastrzębiu-Zdroju

Adres:

Aleja Józefa Piłsudskiego 60

44-335 Jastrzębie-Zdrój

Nawet jeśli skorzystasz z innych sposobów rozwiązania sporu (np. reklamacji, mediacji), masz prawo w każdej chwili złożyć pozew do sądu.

To Twoje prawo jako klienta.

Organem nadzorującym naszą działalność:

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) pomaga rozwiązywać spory:

między bankami i innymi instytucjami finansowymi, a klientami, którzy korzystają z ich usług.

Do tego sądu możesz zgłosić sprawę, jeśli:

- dotyczy ona kwoty wyższej niż 500 zł,
- albo dotyczy sprawy osobistej (np. naruszenia Twoich praw).

Sąd Polubowny przy KNF może prowadzić sprawy na dwa sposoby:

Mediacja – strony próbują się porozumieć z pomocą bezstronnej osoby (mediatora).

Arbitraż – sąd podejmuje decyzję, która jest wiążąca dla obu stron.

Mediacja to sposób rozwiązywania sporu bez udziału sądu, z pomocą bezstronnej osoby – mediatora.

Najważniejsze zasady mediacji:

- Mediacja może się odbyć tylko wtedy, gdy Ty i my się na to zgadzamy.
- W każdej chwili możesz zrezygnować z udziału w mediacji – to dobrowolne.
- Celem mediacji jest porozumienie, które nam odpowiada.

Kim jest mediator?

- Mediator to osoba neutralna i bezstronna – nie jest po Twojej ani naszej stronie.
- Jego zadaniem jest tylko pomoc w znalezieniu rozwiązania.

Co jeśli uda się porozumieć?

- Podpisujemy ugodę.
- Taka ugoda – po zatwierdzeniu przez sąd – ma taką samą moc prawną jak wyrok sądu.

Co jeśli mediacja się nie powiedzie?

Jeśli nie dojdziemy do porozumienia:

- można przejść do arbitrażu przed Sądem Polubownym przy KNF,
- ale potrzebna jest osobna zgoda obu stron sporu.

Arbitraż to sposób rozwiązywania sporu przez arbitra (czyli osobę, która podejmuje decyzję).

Arbiter rozstrzyga, kto ma rację – Ty czy my.

Ważne informacje o arbitrażu:

- Arbitraż odbywa się tylko wtedy, gdy obie strony (Ty i my) wyrazimy na to zgodę.
- Strony mogą wcześniej spróbować mediacji.
- Jeśli mediacja się nie powiedzie, sprawa może automatycznie przejść do arbitrażu – o ile obie strony (Ty i my) się na to zgodzimy.

Ilu arbitrów rozstrzyga sprawę?

- Jeśli spór dotyczy kwoty do 10 000 zł – sprawę rozstrzyga jeden arbiter.
- Jeśli spór dotyczy kwoty **powyżej 10 000 zł** – sprawę rozstrzyga **trzech arbitrów**, chyba że strony (Ty i my) zgodziliśmy się na jednego.

Jeśli nie wybierzemy arbitra wspólnie – arbiter zostaje wyznaczony przez Prezesa Sądu Polubownego przy KNF.

Deklarujemy, że:

- Każdy Twój wniosek o rozwiązywanie sporu przed Sądem Polubownym przy KNF – w formie mediacji lub arbitrażu zostanie dokładnie przeanalizowany.
- Jeśli taki sposób rozwiązywania sporu będzie:
 - zgodny z przepisami prawa,
 - i daje szansę na zakończenie sprawy,zaakceptujemy udział w takim postępowaniu.

Szczegółowe informacje na temat:

- działania Sądu Polubownego przy KNF,
- kosztów postępowania,

- oraz formularzy potrzebnych do zgłoszenia sprawy,

znajdziesz na stronie internetowej:
http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/.

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

Wszystkie informacje o Sądzie Arbitrażowym przy KNF, które znajdują się w tej informacji, pochodzą ze strony internetowej Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).