

**Uchwała nr 6**

**XII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich  
z dnia 9 maja 2001**

**W sprawie poddania się przez banki - członków ZBP - rozstrzygnięciom Arbitra  
bankowego i wykonywania jego orzeczeń**

§ 1

Banki - członkowie ZBP poddają się rozstrzygnięciom Arbitra bankowego w zakresie sporów z konsumentami i zobowiązują się do bezwarunkowego akceptowania orzeczeń w sprawach, których wartość przedmiotu sporu wynosi nie więcej niż 8.000 zł.

§ 2

Banki - członkowie ZBP zobowiązują się wykonywać orzeczenia Arbitra bankowego, o których mowa w § 1, bez dodatkowych wezwań, w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpisu orzeczenia.

§ 3

Banki - członkowie ZBP - zobowiązują się zapewnić konsumentom pełną informację o Arbitrze bankowym, w szczególności wskazując dane adresowe, wysokość opłat i treść Regulaminu bankowego arbitrażu konsumenckiego.

§ 4

Zobowiązuje się Zarząd do wystąpienia do wszystkich banków - nie będących członkami ZBP o poddanie się rozstrzygnięciom Arbitra bankowego i wykonywanie jego orzeczeń.

§ 5

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący  
XII Walnego Zgromadzenia ZBP

## **Uchwała nr 9**

### **XII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 9 maja 2001**

#### **W sprawie ochrony konsumenta usług bankowych**

Walne Zgromadzenie uznaje, że dialog z ruchem konsumenckim powinien budować zaufanie pomiędzy klientami a bankami i służyć w ten sposób umacnianiu pozycji banków jako instytucji zaufania publicznego.

Wychodząc z tej przesłanki popieramy wprowadzanie standardów wypracowanych w Unii Europejskiej w dziedzinie ochrony konsumenta, zwłaszcza w odniesieniu do kredytu konsumenckiego i elektronicznych instrumentów płatniczych.

Walne Zgromadzenie ZBP uważa za szczególnie istotne stosowanie przejrzystych standardów informacyjnych dla klientów, zwłaszcza w zakresie oferowanych przez banki i inne instytucje finansowe stawek oprocentowania, opłat i prowizji, tak aby klient miał pełną jasność co do swoich zobowiązań oraz mógł porównać oferty różnych instytucji finansowych oferujących kredyt.

Walne Zgromadzenie uważa, że zgodnie z regułami obowiązującymi w Unii Europejskiej ochrona konsumenta przed nieuzasadnionymi kosztami usług finansowych polegać powinna na rozwijaniu konkurencyjności sektora usług finansowych i tworzeniu równych praw i obowiązków dla uczestników rynku. Ograniczenia administracyjne i regulacyjne w tym zakresie nie są skuteczne i byłyby sprzeczne z ustrojem gospodarki rynkowej.

Walne Zgromadzenie aprobuje zasadność szczególnych przepisów chroniących konsumenta uznając go za stronę słabszą zgodnie z zasadami przyjętymi w Unii Europejskiej w zakresie m.in. ochrony przed stratami związanymi z utratą kart płatniczych, możliwości jednostronnej przedpłaty kredytu przy zachowaniu godziwych zasad rozliczenia itp. Zakres stosowania tych szczególnych przepisów powinien być wszakże wnikliwie rozważony z uwzględnieniem interesów wszystkich stron (konsumentów, handlowców i banków), tak by regulacje te nie przeszkadzały w rozwoju rynku.

Walne Zgromadzenie wyraża przekonanie, iż powołanie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego i wybór Arbitra bankowego będzie służyło szybkiemu rozstrzygnięciu sporów między bankami a konsumentami oraz upowszechnianiu wzorców dobrej praktyki bankowej, a w konsekwencji przyczyni się do stworzenia dobrej atmosfery w relacjach między klientami a bankami.