



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

KODEKS ETYKI BANKOWEJ
(ZASADY DOBREJ PRAKTYKI
BANKOWEJ)

Warszawa

kwiecień

2013

Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu ZBP w dniu 18 kwietnia 2013 r.

SPIS TREŚCI

Postanowienia ogólne Kodeksu Etyki Bankowej

CZĘŚĆ A

Kodeks Dobrych Praktyk Bankowych

Rozdział I

Relacje z Klientami

Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami Klientów

Rozdział II

Relacje z pracownikami

Rozdział III

Relacje pomiędzy bankami oraz innymi instytucjami finansowymi (konkurentami)

Rozdział IV

Relacje z partnerami biznesowymi

Rozdział V

Relacje ze środowiskiem lokalnym

Rozdział VI

Zasady przetwarzania danych osobowych

Część B

Kodeks Etyki Pracownika Banku

Rozdział I

Podstawowe zasady postępowania pracownika banku

Rozdział II

Relacje wewnętrzne

Rozdział III

Relacje zewnętrzne

Postanowienia końcowe Kodeksu Etyki Bankowej

Postanowienia ogólne Kodeksu Etyki Bankowej

1. Mechanizmy rynkowe są koniecznymi, lecz niewystarczającymi wyznacznikami działalności banków. Stąd niezbędne jest uwzględnienie także wartości etycznych w procesie podejmowania decyzji ekonomicznych.
2. Kodeks Etyki Bankowej, zwany dalej „Kodeksem”, stanowi zbiór zasad postępowania związanych z działalnością banków, które odnoszą się odpowiednio do banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe. Kodeks Etyki Bankowej składa się z dwóch części: Kodeksu Dobrych Praktyk Bankowych (A) oraz Kodeksu Etyki Pracownika Banku (B).
3. Banki, jako instytucje zaufania publicznego w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy.
4. Banki, poprzez swoją działalność, powinny przyczyniać się do społeczno-ekonomicznego rozwoju kraju oraz wzrostu zamożności społeczeństwa poprzez społecznie odpowiedzialne prowadzenie biznesu, wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań i wspieranie rozwoju edukacji społeczeństwa.
5. Fundamentalną zasadą, na której banki i ich pracownicy powinni budować swoje relacje z otoczeniem jest odpowiedzialność społeczna. Realizując strategię biznesową banki powinny kierować się nie tylko uwarunkowaniami ekonomicznymi, ale również słusznymi interesami swoich Klientów, pracowników, akcjonariuszy, partnerów biznesowych, a także lokalnego środowiska.
6. Kodeks Etyki Bankowej uwzględnia treść norm zawartych w Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.
7. Postanowienia ogólne Kodeksu Etyki Bankowej oraz Postanowienia końcowe Kodeksu Etyki Bankowej mają zastosowanie zarówno do Kodeksu Dobrych Praktyk Bankowych (część A) jak i do Kodeksu Etyki Pracownika Banku (część B).

CZĘŚĆ A. KODEKS DOBRYCH PRAKTYK BANKOWYCH

Rozdział I

1. *Relacje z Klientami*

- 1.1. W stosunkach z Klientami banki postępują z uwzględnieniem szczególnego zaufania jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując wszystkich swoich Klientów z należytą starannością.
- 1.2. W relacjach z Klientami bank powinien kierować się uczciwością, odpowiedzialnością, profesjonalizmem oraz innowacyjnością.
- 1.3. Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów.
- 1.4. Bank, jako podmiot oferujący usługi innych instytucji finansowych (emitentów), takie jak np. polisy ubezpieczeniowe, jednostki funduszy inwestycyjnych, powinien zapewnić Klientom pełną, rzetelną informację o tym produkcie, jego emitencie i warunkach procesu reklamacyjnego oraz w miarę możliwości wspierać Klientów w wypadku zgłaszania reklamacji, biorąc pod uwagę, że opinie o produkcie są jednocześnie odnoszone do banku jako oferenta.
- 1.5. Zasady działania banku w stosunkach z Klientami, informacje o świadczonych usługach, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do Klientów, powinny być formułowane w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty.
- 1.6. Bank, informując Klientów o rodzajach i warunkach świadczonych usług (także w reklamach), stara się wyjaśnić różnice pomiędzy poszczególnymi oferowanymi usługami i produktami ze wskazaniem zarówno korzyści, które dana usługa lub produkt zapewniają, jak również związanego z nimi ryzyka, umożliwiając Klientowi dokonanie świadomego wyboru.
- 1.7. Akcje promocyjne banków powinny rzetelnie, jednoznacznie informować Klientów o oferowanych produktach i usługach, a forma ich prezentowania nie powinna wprowadzać w błąd.
- 1.8. Każdy Klient powinien być traktowany z należytym szacunkiem oraz nie może być dyskryminowany ze względu na jakiegokolwiek jego cechy bądź przekonania.

1.9. Oferta banku powinna być zróżnicowana i dostosowana do potrzeb różnych grup Klientów.

1.10. W swojej działalności bank powinien uwzględniać poszanowanie godności ludzkiej, zwłaszcza w obszarach obsługi Klienta, działań promocyjnych i marketingowych oraz windykacji należności.

2. Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów

2.1. Bank zapewnia Klientom dostęp do informacji o obowiązujących w banku procedurach składania i rozpatrywania skarg/reklamacji.

2.2. Skargi/reklamacje na działalność banku, składane przez Klientów powinny być rozpatrywane rzetelnie, w sposób obiektywny, w możliwie najkrótszych terminach i nie dłuższych niż w obowiązujących rekomendacjach.

2.3. Banki powinny dążyć do polubownego załatwiania sporów z Klientami, a w przypadku spraw wykraczających poza właściwości bankowego arbitrażu konsumenckiego oraz braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia w toku mediacji z Klientem, informują Klienta o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego prowadzonego przez samorząd bankowy.

2.4. Bank informuje Klienta o działających przy Związku Banków Polskich: Arbitrze Bankowym, Sądzie Polubownym, Komisji Etyki Bankowej oraz o sposobie komunikacji z tymi instytucjami.

2.5. Analiza zgłoszonych skarg/reklamacji Klientów powinna prowadzić do rozpoznania źródeł ich powstania, podjęcia działań mających na celu ich ograniczenie oraz podniesienie jakości obsługi.

Rozdział II

Relacje z pracownikami

1. Każdy pracownik banku powinien być traktowany przez pracodawcę z szacunkiem i godnością, zaś każda sytuacja powodująca naruszenie tej zasady powinna być wyjaśniona.

2. Polityka kadrowa banku powinna być prowadzona w oparciu o jasno zdefiniowane zasady i kryteria merytoryczne, zapewniające pracownikom równe szanse awansu i rozwoju, zaś kandydatom do podjęcia pracy w banku, równe szanse zatrudnienia.

3. W celu ciągłego doskonalenia wiedzy pracowników, banki powinny umożliwiać pracownikom osobisty rozwój zawodowy, zapewniając dostęp do różnorodnych form szkolenia.
4. Bank powinien dążyć do zapewnienia pracownikom przyjaznego środowiska pracy i przeciwdziałania wszelkim przejawom dyskryminacji i mobbingu.
5. Bank powinien umożliwić pracownikom zgłaszanie zachowań nieetycznych, które mogą mieć negatywny wpływ na reputację banku. Jednocześnie pracownik zgłaszający takie naruszenie powinien mieć zagwarantowaną poufność danych i okoliczności podanych w zgłoszeniu oraz nie powinien ponosić z tego tytułu negatywnych konsekwencji.

Rozdział III

Relacje pomiędzy bankami oraz innymi instytucjami finansowymi (konkurentami)

1. Banki w stosunkach wzajemnych oraz w relacjach z innymi instytucjami finansowymi kierują się zasadami rzetelności, lojalności i kultury korporacyjnej, wzajemnego zaufania i uczciwej konkurencji.
2. Banki, nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę handlową, powinny wspomagać się przy wykonywaniu wspólnych przedsięwzięć służących umacnianiu systemu bankowego a także przy wykonywaniu czynności bankowych - na zasadzie równości i wzajemności, szczególnie w zakresie wymiany informacji dopuszczonej przepisami prawa i wewnętrznymi porozumieniami.
3. Udzielając informacji banki powinny szczególnie dbać o ich aktualność, prawdziwość i rzetelność.
4. Banki, bez ważnych powodów, nie powinny wypowiadać sobie umów, zwłaszcza umów o stałej współpracy.
5. Banki powinny dążyć do polubownego załatwiania sporów powstających pomiędzy nimi oraz innymi instytucjami finansowymi, a w szczególności korzystać z sądownictwa polubownego, prowadzonego przez samorząd bankowy.
6. Banki i ich pracownicy nie podważają publicznie profesjonalizmu, rzetelności i uczciwości innych banków i instytucji finansowych, w szczególności przy wykorzystaniu Internetu jako narzędzia umożliwiającego anonimowość.
7. Banki nie powinny odnosić się w reklamach do ofert innych banków, kreować negatywnego wizerunku konkurentów, poddawać w wątpliwość ich solidność oraz oceniać ich działalność.

Rozdział IV

Relacje z partnerami biznesowymi

1. Banki powierzają wykonywanie określonych czynności przedsiębiorcom (zwanym dalej „partnerami biznesowymi”) z poszanowaniem przepisów prawa, z zachowaniem najwyższej staranności i stosując się do zasad określonych w pkt 2-6 niniejszego rozdziału.
2. Współpraca z partnerami biznesowymi powinna odbywać się z poszanowaniem zasad ochrony informacji, w tym ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej i handlowej.
3. Banki nie podejmują współpracy z partnerami biznesowymi, których sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla reputacji banku lub środowiska bankowego.
4. Banki wspierają budowanie wysokich standardów etycznych w duchu uczciwej konkurencji wśród partnerów biznesowych w celu zapewnienia jak najlepszej realizacji powierzonych czynności i zachowania standardów instytucji zaufania publicznego.
5. Banki udzielają partnerom biznesowym niezbędnego wsparcia w realizacji powierzonych czynności.
6. W trakcie, jak i po ustaniu współpracy z partnerami biznesowymi, banki respektują prawo własności intelektualnej stron trzecich.

Rozdział V

Relacje ze środowiskiem lokalnym

1. Bank sprzyja inicjatywom lokalnym poprzez kształtowanie i rozwój odpowiedzialności w biznesie, a także tworzenie podstaw wzrostu ekonomicznego.
2. Bank w miarę możliwości powinien podejmować współpracę z organizacjami dążącymi do podniesienia jakości życia lokalnej społeczności i angażować się w działania mające na celu realizację tego postulatu.
3. Bank powinien analizować wpływ swojej działalności na lokalne środowisko w perspektywie długookresowej i uwzględniać ten element w planach swojego rozwoju.
4. Bank jako instytucja zaufania publicznego powinien angażować się w działania charytatywne na rzecz lokalnej społeczności oraz zachęcać swoich pracowników do podejmowania takich działań.

Rozdział VI

Zasady przetwarzania danych osobowych

1. Banki przetwarzają dane osobowe Klientów (dalej „dane osobowe”) z poszanowaniem przepisów prawa, w dobrej wierze oraz z zachowaniem poniższych zasad.
2. Banki dokładają należytej staranności w informowaniu o celu przetwarzania danych osobowych.
3. Przy przetwarzaniu danych osobowych banki powinny kierować się zasadą legalności, celowości, merytorycznej poprawności, adekwatności oraz ograniczenia czasowego.
4. Banki powinny zapewniać Klientom, których dane osobowe przetwarzają wgląd do treści tych danych, z możliwością ich sprostowania i uzupełniania.
5. Dane osobowe powinny być przetwarzane przez banki nie dłużej niż jest to konieczne dla celu, w którym zostały zebrane lub dla celu wynikającego z oświadczenia Klienta lub czynności prawnej bądź nie dłużej niż to wynika z przepisów prawa.
6. Banki odpowiadają wobec Klientów za działania naruszające przepisy prawa o ochronie danych osobowych.
7. Banki powinny prowadzić działania w celu ochrony danych osobowych, w szczególności nie udostępniać ich osobom nieuprawnionym, zapobiegać ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem.
8. Banki powinny zapewniać Klientom dostęp do informacji o sposobach postępowania w razie utraty przez Klientów dokumentów tożsamości, zwłaszcza w kontekście wykorzystania ich danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
9. Banki w korespondencji z Klientami dbają o zachowanie bezpieczeństwa i poufności.
10. W trosce o bezpieczeństwo obrotu banki powinny weryfikować prawdziwość podawanych przez Klientów danych osobowych.
11. Banki powinny dokładać należytej staranności w celu wyjaśniania wszelkich kwestii budzących wątpliwości w zakresie przetwarzania danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem gromadzenia i przetwarzania danych w instytucjach, o których mowa w art.105 ust.4 Prawa bankowego.

CZĘŚĆ B. KODEKS ETYKI PRACOWNIKA BANKU

Rozdział I

Podstawowe zasady postępowania pracownika banku

1. Przestrzeganie tajemnicy

- 1.1. Pracownik jest obowiązany do zachowania poufności informacji dotyczących banku i jego Klientów.
- 1.2. Pracownik obowiązany jest do zachowania tajemnicy bankowej oraz zabezpieczania innych prawnie chronionych informacji.

2. Uczciwość, wysoka jakość pracy i sumienność

Pracownik banku wypełnia swoje obowiązki zgodnie z zakresem czynności, uczciwie i sumiennie, z najlepszą wiedzą. Pracownik jest lojalny wobec banku, dba o jego dobre imię oraz godnie go reprezentuje.

3. Kompetencje zawodowe

- 3.1. Pracownik powinien wykazać się znajomością obowiązujących przepisów i regulacji oraz aktualnych procedur wewnętrznych banku.
- 3.2. Pracownik powinien posiadaną wiedzę, umiejętności oraz postawę wykorzystywać w interesie banku i jego Klientów.
- 3.3. Pracownik w trosce o dobro banku, Klienta i własne, powinien w sposób ciągły rozszerzać wiedzę zawodową oraz dążyć do rozwijania umiejętności i postaw właściwych dla wykonywanych czynności.
- 3.4. Pracownik powinien przestrzegać postanowień Kodeksu Etyki Bankowej.

4. Odpowiedzialność oraz staranność

- 4.1. Pracownik nie podejmuje czynności, które mogłyby spowodować powstanie konfliktu interesów pomiędzy nim a bankiem, w szczególności nie może podejmować dla osiągnięcia osobistych korzyści działań konkurencyjnych wobec banku, w którym jest zatrudniony.
- 4.2. Pracownik, wykonujący czynności w imieniu banku, powinien powstrzymać się od obsługi własnych transakcji finansowych oraz wyłączyć się z procesu świadczenia usług na rzecz osób, z którymi łączą go bliskie relacje osobiste lub biznesowe.

- 4.3. Pracownik postępuje odpowiedzialnie w najlepiej pojętym interesie banku i jest świadomy, że jego praca utożsamiana jest z działaniem banku i wpływa na jego reputację.
- 4.4. Sprawą honoru pracownika powinna być odpowiedzialność za wypowiedane słowa i treść dokumentów sporządzanych dla banku i Klienta.
- 4.5. Pracownik wykonuje swoje obowiązki z należytą starannością, zgodnie z zakresem czynności, rzetelnie, przestrzegając regulacji wewnętrznych banku i przyjętych przez bank standardów postępowania oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział II

Relacje wewnętrzne

1. Zakaz stosowania nacisku i gróźb

Wszyscy pracownicy banku są odpowiedzialni za tworzenie w miejscu pracy koleżeńskiej i życzliwej atmosfery. Niedopuszczalne jest naruszanie praw pracowniczych, w tym: stosowanie jakichkolwiek form dyskryminacji, mobbingu, molestowania, a także innych form nacisku.

2. Motywacja

Pracownik pełniący funkcję kierowniczą obowiązany jest podejmować działania mobilizujące pracowników do tworzenia atmosfery pozytywnie motywującej do pracy oraz odpowiedniej jakości obsługi Klientów poprzez np. tworzenie perspektyw rozwoju, nagradzanie czy wyrażanie uznania.

3. Unikanie powiązań personalnych

Pracownik unika powiązań personalnych w relacji podległości służbowej.

4. Przyjmowanie korzyści w banku

- 4.1. Pracownik banku nie może przyjmować ani przekazywać prezentów w okolicznościach, w których przyjęcie lub przekazanie prezentu może wskazywać na udzielenie lub uzyskanie korzyści majątkowej lub rekompensaty za świadczoną usługę.
- 4.2. Pracownikowi banku nie wolno przyjmować żadnych korzyści majątkowych, w tym w postaci prezentów, usług, pożyczek, ani zgadzać się na uprzywilejowane traktowanie przez Klienta w zamian za współpracę z bankiem.

Rozdział III

Relacje zewnętrzne

1. Pracownik banku tworzy relacje biznesowe z Klientami i partnerami biznesowymi, niezależnie od ich płci, koloru skóry, pochodzenia, wieku, niepełnosprawności, wyznania religijnego oraz nie stosuje żadnych innych form dyskryminacji.
2. W relacjach z Klientami pracownik banku przestrzega przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i przyjętych przez bank standardów postępowania, w tym postanowień Kodeksu Etyki Bankowej oraz kieruje się zasadą dobrze pojętego interesu banku i Klienta.
3. Pracownik banku w sposób uprzejmy i taktowny zapewnia Klientom pełną i zrozumiałą informację o usługach, obejmującą wyjaśnienie istoty świadczonych przez bank usług oraz warunków umów.

Postanowienia końcowe Kodeksu Etyki Bankowej

1. Bank umożliwia zapoznanie się z treścią Kodeksu swoim pracownikom oraz osobom trzecim, za pośrednictwem których wykonuje czynności bankowe. bank i jego pracownicy powinni przestrzegać zasad opisanych w Kodeksie oraz wymagać ich przestrzegania przez te osoby.
2. Bank powinien zapewnić pracownikom szkolenie z zasad opisanych w Kodeksie oraz propagować ich przestrzeganie wśród pracowników.
3. W celu zapewnienia przestrzegania zasad opisanych w Kodeksie, bank powinien podejmować działania mające na celu wdrożenie odpowiednich mechanizmów kontrolnych oraz regularny monitoring stopnia zgodności działań Banku z Kodeksem.
4. Organem powołanym do oceny przestrzegania przez banki i ich pracowników oraz przez osoby trzecie, za pośrednictwem których banki wykonują czynności bankowe, zasad etycznych określonych w Kodeksie jest Komisja Etyki Bankowej działająca przy Związku Banków Polskich.
5. Organizację i tryb działania Komisji Etyki Bankowej określa Regulamin Komisji Etyki Bankowej uchwalony przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich.
6. Kodeks wchodzi w życie z dniem jego uchwalenia przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich.