

Załącznik do Uchwały nr 10/2023

**KODEKS ETYKI BANKOWEJ**  
**(ZASADY DOBREJ PRAKTYKI BANKOWEJ)**

**Spis treści**

**WSTĘP**

**I. ZASADY OGÓLNE**

**II. RELACJE Z KLIENTAMI**

**III. RELACJE Z PRACOWNIKAMI**

**IV. RELACJE POMIĘDZY BANKAMI ORAZ RELACJE Z INNYMI  
INSTYTUCJAMI FINANSOWYMI I PARTNERAMI BIZNESOWYMI**

**V. ODPOWIEDZIALNA BANKOWOŚĆ**

**VI. INNOWACJE I NOWE TECHNOLOGIE**

**VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

## WSTĘP

Banki przez odpowiedzialne prowadzenie biznesu, wdrażanie innowacyjnych rozwiązań oraz edukację ekonomiczną przyczyniają się do rozwoju gospodarki i społeczeństwa. Zmiany otoczenia prawno-regulacyjnego oraz postęp technologiczny powodują, że zasady, które regulują działanie banków stają się coraz bardziej złożone.

Każde działanie banków skierowane do klientów, partnerów biznesowych i pracowników musi być zgodne nie tylko z obowiązującymi przepisami i wewnętrznymi regulacjami, ale powinno być również zgodne z zasadami etycznymi. Wielość przepisów i regulacji nie rozwiązuje wszystkich pojawiających się problemów lub dylematów. Dotyczą one zagadnień biznesowych jak i spraw wynikających z przypisywania bankom cech instytucji zaufania publicznego. Zasady etyczne mogą być szczególnie przydatne w sytuacjach gdy przepisy lub regulacje wewnętrzne nie nadążają za rozwojem praktyk rynkowych albo postępem technologicznym.

W tych okolicznościach szczególnego znaczenia nabiera prowadzenie działalności bankowej w sposób etyczny i zgodny z dobrymi praktykami bankowymi, które mogą być drogowskazem prawidłowego postępowania.

Z doświadczeń wynika, że szczególne znaczenie w kształtowaniu etyki mają zasady wypracowane wewnątrz danego środowiska branżowego i dostosowywanie ich do zmieniającego się otoczenia. W polskim sektorze bankowym od lat rozwijamy dobre praktyki bankowe i sukcesywnie aktualizujemy „Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)” (dalej: „Kodeks”), mając na względzie dobro klientów, pracowników, partnerów biznesowych i innych interesariuszy.

Kodeks Etyki Bankowej („Zasady Dobrej Praktyki Bankowej”) to zbiór zasad związanych z działalnością banków. Odnoszą się one do banków, ich pracowników i osób lub podmiotów za pośrednictwem, których banki wykonują czynności bankowe. Zakres zastosowania zasad powinien być indywidualnie i odpowiednio dostosowywany do banku jako instytucji i jego pracowników. Ponadto, przestrzeganie oczekiwanych standardów etycznych powinno być wyrażane wobec podmiotów za pośrednictwem, których banki wykonują czynności bankowe. Stosowanie w praktyce zasad Kodeksu powinno uwzględniać specyfikę organizacji banku z zachowaniem istoty tych zasad.

## **I. ZASADY OGÓLNE**

1. Banki jako instytucje zaufania publicznego powinny działać odpowiedzialnie i profesjonalnie ze szczególnym uwzględnieniem rzetelności, wiarygodności i uczciwości.
2. Każde działanie banku powinno być analizowane z punktu widzenia przestrzegania zasad etycznych. Zgodność działania z zasadami etyki powinno być jednym z kryteriów podejmowania decyzji.
3. Zasady etyczne powinny być przestrzegane, a ich poszanowanie powinno być monitorowane.
4. Kluczową rolę w kształtowaniu kultury etycznej powinna odgrywać rada nadzorcza, zarząd oraz kadra kierownicza na każdym szczeblu organizacji.
5. Banki powinny zapewniać pracownikom szkolenia z zasad etycznych.
6. W bankach powinno się zapobiegać wszelkim formom dyskryminacji i je eliminować – dotyczy to klientów, pracowników banków oraz innych interesariuszy.
7. W bankach powinno się unikać konfliktu interesów. Jeśli nie można go uniknąć, powinno się nim odpowiednio zarządzać.
8. Banki powinny przetwarzać wszystkie informacje, w tym dane osobowe, zgodnie przepisami prawa, w dobrej wierze, starannie oraz z zachowaniem zasad bezpieczeństwa.
9. Każdy pracownik banku powinien mieć świadomość, że współuczestniczy w kształtowaniu wizerunku banku oraz sektora bankowego.
10. Banki powinny podejmować współpracę na rzecz wzmocnienia kultury etycznej w sektorze bankowym.

## **II. RELACJE Z KLIENTAMI**

1. Banki powinny działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów klientów.
2. Banki powinny zapewniać klientom pełne i rzetelne informacje o produktach i usługach. Wszystkie informacje o produktach i usługach, umowy i pisma do klientów powinny być formułowane przejrzysto i zrozumiale.
3. Banki powinny informować klientów zarówno o korzyściach, które wiążą się z produktem lub usługą, jak i ryzyku (jeśli takie występuje).

4. Działania promocyjne banków powinny być rzetelne oraz zapewniające transparentność przekazu.
5. Bank powinien rozpatrywać skargi i reklamacje klientów rzetelnie, obiektywnie, w możliwie najkrótszych terminach.
6. Bank powinien prowadzić proces reklamacyjny w zgodzie z obowiązującymi przepisami, dobrymi praktykami i najwyższymi standardami.
7. Mając na uwadze dorobek Związku Banków Polskich na rzecz polubownego rozstrzygnięcia sporów między bankami a ich klientami, banki powinny, w zakresie jaki wynika z obowiązujących przepisów i najlepszych praktyk, informować o funkcjonującym przy Związku Banków Polskich: Bankowym Arbitrażu Konsumentckim i Sądzie Polubownym (Arbitrażowym) przy Związku Banków Polskich.
8. W celu podnoszenia jakości usług banki powinny analizować skargi i reklamacje, a zdobyte doświadczenia wykorzystywać do eliminowania przyczyn stwierdzonych nieprawidłowości.

### **III. RELACJE Z PRACOWNIKAMI**

1. Banki powinny zapewniać przyjazne i zrównoważone środowisko pracy.
2. Każdy pracownik banku powinien być traktowany z szacunkiem i godnością.
3. Bank powinien prowadzić politykę kadrową w oparciu o jasne zasady i kryteria. Powinien zapewniać pracownikom równe szanse awansu, rozwoju oraz wynagradzania, natomiast kandydatom do pracy równe szanse zatrudnienia.
4. Aby pracownicy mogli rozwijać swoje kompetencje, banki powinny umożliwiać im rozwój zawodowy i zapewniać dostęp do programów, szkoleń i działań rozwojowych.
5. Zasady wynagradzania pracowników powinny wspierać realizację zasad etycznych.
6. Banki powinny umożliwiać swobodne i anonimowe korzystanie z dostępnych kanałów zgłaszania nieprawidłowości, w tym naruszeń zasad etycznych.

### **IV. RELACJE POMIĘDZY BANKAMI ORAZ RELACJE Z INNYMI INSTYTUCJAMI FINANSOWYMI I PARTNERAMI BIZNESOWYMI**

1. Banki w relacjach między sobą oraz w relacjach z innymi instytucjami finansowymi i partnerami biznesowymi powinny kierować się rzetelnością, wzajemnym zaufaniem i uczciwą konkurencją.

2. W celu rozwoju systemu bankowego banki powinny współpracować ze sobą z poszanowaniem swej odrębności podmiotowej, własnych interesów i uczciwej konkurencji.
3. Banki nie powinny podważać profesjonalizmu, rzetelności i uczciwości innych banków i instytucji finansowych.
4. Banki powinny współpracować z partnerami biznesowymi, których sposób prowadzenia działalności nie jest zagrożeniem dla przestrzegania zasad etycznych oraz dla reputacji banku lub sektora bankowego, a w przypadku stwierdzenia takiego zagrożenia podejmować adekwatne działania.

## **V. ODPOWIEDZIALNA BANKOWOŚĆ**

1. Banki powinny w swojej działalności uwzględniać cele zrównoważonego rozwoju.
2. Banki powinny sprzyjać inicjatywom, które kształtują i rozwijają odpowiedzialność w biznesie oraz tworzą podstawy zrównoważonego rozwoju.
3. Banki, w miarę możliwości, powinny podejmować i wspierać działania, które dążą do podnoszenia jakości życia – szczególnie społeczności lokalnych. Powinny też angażować się w działania charytatywne i zachęcać swoich pracowników do takich inicjatyw.
4. Banki powinny analizować wpływ swojej działalności na otoczenie, w którym działają i uwzględniać ten element w planach rozwoju.

## **VI. INNOWACJE I NOWE TECHNOLOGIE**

1. Wdrażanie oraz stosowanie innowacji i nowych technologii powinno być efektywne dla banków oraz użyteczne i korzystne dla klientów.
2. Banki powinny działać na rzecz ograniczenia wykluczenia cyfrowego klientów.
3. Banki powinny oceniać skutki wdrożenia innowacji lub nowych technologii pod kątem ograniczania ryzyka dyskryminacji klientów.
4. Przed wdrożeniem innowacji lub nowych technologii banki powinny przeanalizować etyczne aspekty danego rozwiązania.
5. Banki powinny monitorować wykorzystywanie innowacji i nowych technologii pod kątem przestrzegania zasad etyki, zapewniając kontrolę nad funkcjonowaniem

infrastruktury technicznej i realizowanych przez nią procesów gromadzenia, przetwarzania i wykorzystywania informacji.

## VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Banki powinny stwarzać warunki, aby wszyscy pracownicy oraz inni interesariusze mieli możliwość zapoznania się z treścią Kodeksu.
2. Banki powinny uwzględnić postanowienia Kodeksu w swoich regulacjach i dokumentach wewnętrznych.
3. Organem powołanym do opracowywania i promocji najlepszych standardów etycznych w działalności sektora bankowego, ich monitorowania i oceny przestrzegania jest Komisja Etyki Bankowej działająca przy Związku Banków Polskich („Komisja”).
4. Banki powinny wspierać Komisję w działaniach na rzecz rozwoju kultury etycznej w środowisku bankowym.
5. Organizację i tryb działania Komisji określa Regulamin Komisji Etyki Bankowej, który uchwała Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich.
6. Kodeks wchodzi w życie w dniu jego uchwalenia przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich.

