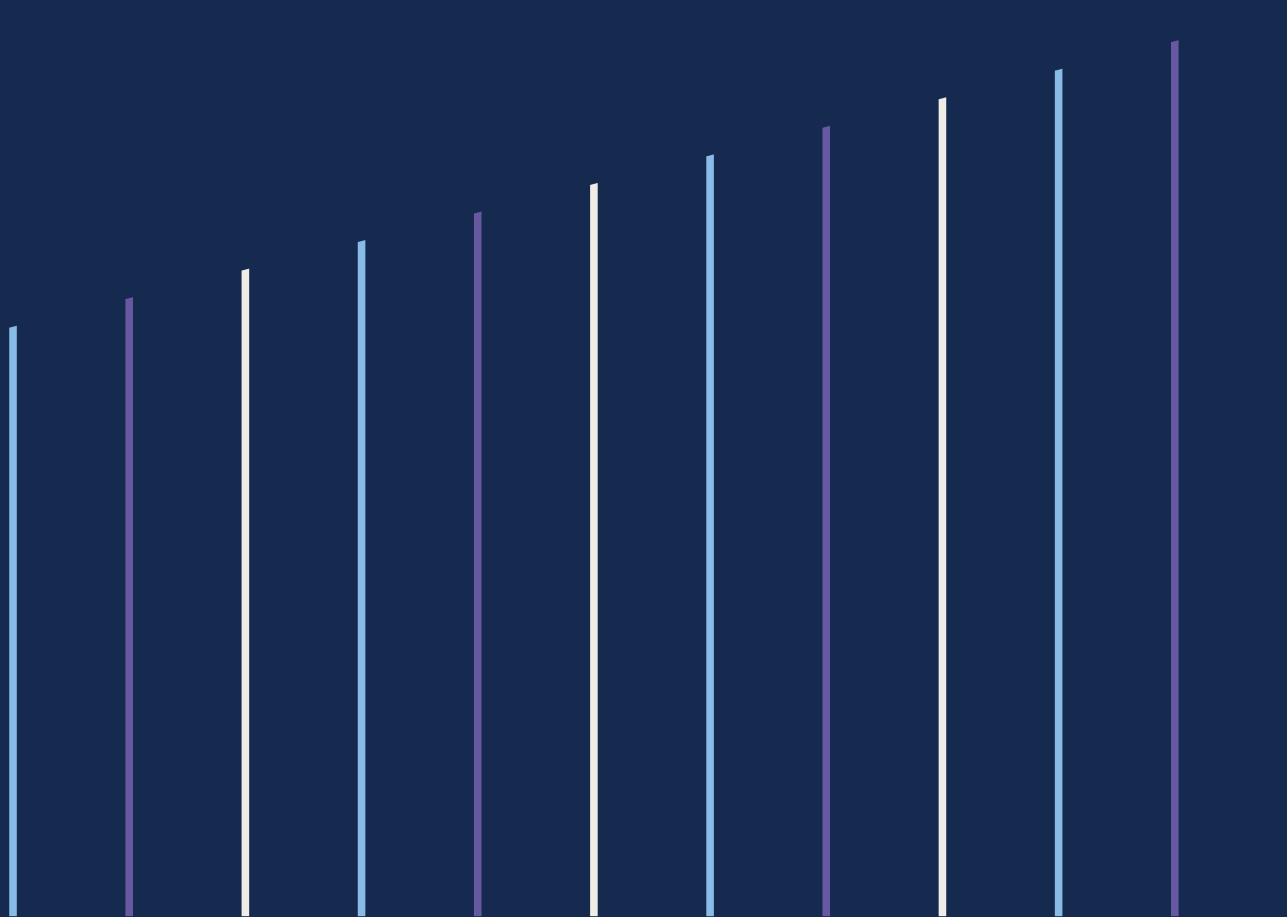


# Komisja Etyki Rzecznik Etyki

przy Związku Przedsiębiorstw  
Finansowych w Polsce





# Spis treści

Podstawowe informacje o ZPF	6
Główne założenia i organizacja Programu Etycznego	7
Działalność Rzecznika Etyki i jego kompetencje	8
Działalność Komisji Etyki i jej kompetencje	9
Kodeks etyczny	10
Monitorowanie stosowania ZDP przez Członków ZPF	11
Wniosek o zbadanie danej praktyki	11
Procedura rozpatrywania wniosków	11
Konsekwencje naruszenia zasad	12
Audyt etyczny	13
Skład Komisji Etyki	14
Kontakt w sprawie złożenia wniosku	14



## **RZECZNIK ETYKI**

### **Dominik Stanny**

*Szanowni Państwo,*

Gorąco zapraszam do zapoznania się z tekstem dotyczącym programu etycznego Związku Przedsiębiorstw Finansowych, którego 15. urodziny świętowaliśmy – wraz z 20-leciem ZPF – w czerwcu 2019 roku, podczas uroczystej gali w Gdańsku.

Inicjatywy ZPF w zakresie etyki mają długą historię (jedną z najdłuższych na polskim rynku), ale to nie przede wszystkim ona świadczy o ich wartości. Unikatowość programu etycznego ZPF tkwi w jego wiarygodności, popartej wieloletnią współpracą z kluczowymi interesariuszami rynku finansowego i wysoką przejrzystością działania organów odpowiedzialnych za etykę. Na wyjątkowość programu ZPF składa się również kontekst rynkowy praktyk biznesowych wielu branż reprezentowanych przez naszą organizację, który buduje szeroki ogląd oraz balans i niezależność opinii, dotyczących praktyk biznesowych środowiska samorządowego przedsiębiorstw finansowych.

Współpraca z interesariuszami zewnętrznymi jest kluczowa dla skuteczności podnoszenia standardów biznesowych członków ZPF. Jednym z jej wymiarów jest składanie przez interesariuszy do Rzecznika Etyki wniosków dotyczących zbadania zgodności danych praktyk biznesowych z kodeksem etyki obowiązującym w ZPF, czyli Zasadami Dobrych Praktyk.

Zachęcając do współpracy, życzę Państwu dobrej i inspirującej lektury.



## **PRZEWODNICZĄCY KOMISJI ETYKI**

### **Krzysztof Sołkiewicz**

*Szanowni Państwo,*

Z przyjemnością rekomenduję Państwu niniejszy dokument, zawierający informacje o działalności Komisji Etyki przy Związku Przedsiębiorstw Finansowych, jej pozycji i roli w życiu ZPF, a przede wszystkim jej zadaniach i powinnościach, programie etycznym, audycie wstępnym przedsiębiorstw aplikujących do ZPF, corocznym audycie etycznym oraz procesie rozpatrywania trafiających do Komisji wniosków związanych z badaniem zgodności praktyk biznesowych Członków ZPF z Zasadami Dobrych Praktyk.

Działalność Komisji Etyki to także działania o charakterze profilaktycznym, zmierzające do promowania zasad etyki zawodowej i jak najszerszego rozpowszechnienia wiedzy o jej funkcjonowaniu i osiągnięciach nie tylko wśród Członków ZPF, ale szerzej na płaszczyźnie pozazwiązkowej, wśród tych, którzy są naszą działalnością zainteresowani – interesariuszy rynku finansowego, klientów Członków ZPF, mediów, organizacji konsumenckich, organów państwowych.

Dla Komisji Etyki obecna kadencja jej działania 2019–2021 jest wyjątkowa. To niezwykle okres związany z dwoma jubileuszami: obchodzonym w 2019 r. jubileuszem 20-lecia istnienia ZPF oraz w 2020 r. jubileuszem 15-lecia funkcjonowania samej Komisji.

Dzięki pracy Komisji Etyki, Zasady Dobrych Praktyk, jako fundament programu etycznego ZPF i oparte na tym fundamencie, wyrażane w sprawach indywidualnych stanowiska Komisji Etyki, wyniki audytów etycznych i wystąpienia Komisji, będą stale wywierać istotny wpływ na podnoszenie poziomu standardów etycznych i odpowiedzialnych praktyk biznesowych w reprezentowanych przez ZPF sektorach rynku usług finansowych.

Jestem przekonany, że lektura dokumentu będzie dla Państwa interesująca i stanie się inspiracją dla propagowania programu etycznego ZPF i stosowania Zasad Dobrych Praktyk.

Zapraszam do lektury.

# Podstawowe informacje o ZPF

Związek Przedsiębiorstw Finansowych powstał 27 października 1999 roku (wówczas jako Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców). Jego podstawowym zadaniem jest wspieranie szeroko rozumianego sektora kredytowego i jemu komplementarnych w budowaniu kapitału społecznego na rynku finansowym, w tym poprzez tworzenie właściwych relacji z organizacjami konsumenckimi. Zmiana nazwy na Związek Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF) nastąpiła w czerwcu 2019 r., po 20 latach istnienia organizacji.

Wśród członków ZPF znaleźć można ponad sto kluczowych przedsiębiorstw z rynku finansowego, w tym banki, firmy pośrednictwa finansowego, instytucje pożyczkowe, biura informacji gospodarczej, firmy zarządzające wierzytelnościami, fundusze hipoteczne, platformy crowdfundingowe oraz przedsiębiorstwa z branży ubezpieczeniowej.

Misją Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce jest promowanie wysokich standardów postępowania przedsiębiorstw członkowskich w relacjach z klientami i kontrahentami oraz nadzorowanie stosowania się do nich przez przedsiębiorstwa finansowe.

ZPF jest Członkiem Rady Rozwoju Rynku Finansowego przy Ministrze Finansów, a także prestiżowej europejskiej organizacji samorządowej EUROFINAS – European Federation of Finance House Associations. Ta międzynarodowa organizacja zrzesza 18 podmiotów z krajów europejskich i jest ważnym członkiem europejskiej platformy samorządowej przemysłu bankowego – European Banking Industry Committee. ZPF to jedyna organizacja pracodawców rynku finansowego w Polsce, przeprowadzająca raz w roku samorządowy audyt etyczny oraz posiadająca kodeks etyczny, szeroko konsultowany z najważniejszymi interesariuszami rynku konsumenckiego.

# Główne założenia i organizacja Programu Etycznego

Program etyczny ZPF opiera się na czterech głównych filarach:

- I. Kodeksie etyki (Zasady Dobrych Praktyk; ZDP)
- II. Komisji Etyki i Rzeczniku Etyki, tj. niezależnych organach odpowiedzialnych za monitorowanie zgodności praktyk biznesowych z ZDP, jak i egzekwowanie stosowania tych praktyk
- III. Monitorowaniu stosowania ZDP przez przedsiębiorstwa członkowskie, realizowanym przez Rzecznika Etyki i Komisję Etyki, współpracujących z interesariuszami rynku finansowego m.in. dzięki procedurze zgłaszania naruszeń ZDP
- IV. Corocznym audycie etycznym dla członków oraz audycie wstępnym dla przedsiębiorstw ubiegających się o członkostwo w ZPF

Zręby programu etycznego ZPF powstały w 2005 roku przy udziale i z inspiracji prof. dr. hab. Wojciecha Gasparskiego, założyciela i pierwszego dyrektora Centrum Etyki Biznesu CEBI, wspólnego przedsięwzięcia Akademii Leona Koźmińskiego i Instytutu Filozofii i Socjologii PAN.



# Działalność Rzecznika Etyki i jego kompetencje

Instytucja Rzecznika Etyki została powołana do życia w czerwcu 2018 r. decyzją Członków Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Urząd Rzecznika w praktyce funkcjonuje od końca sierpnia 2018 roku, po zarejestrowaniu zmian w KRS.

Szczególne role Rzecznika Etyki przy ZPF została potwierdzona przez Członków ZPF, którzy zdecydowali o umieszczeniu go wśród pozostałych czterech najważniejszych organów związku, opisanych w Statucie, obok Walnego Zebrania Członków ZPF, Rady Związku, Komisji Etyki oraz Zarządu. Rzecznik Etyki jest organem statutowym, powoływanym i odwoływanym przez Zarząd za zgodą Komisji Etyki, po zasięgnięciu opinii Rady Związku.

## Do zadań Rzecznik Etyki należą:

- rozpoznawanie i weryfikowanie wniosków otrzymywanych od konsumentów, przedsiębiorców i innych podmiotów oraz informacji powziętych w inny sposób pod kątem zasadności przekazania ich do Komisji Etyki,
- prawo żądania od Członków ZPF wszelkich informacji, materiałów wyjaśnień niezbędnych do rozpoznania wniosku lub do przeprowadzenia analizy informacji powziętych w inny sposób, oraz do przygotowania rekomendacji dla Komisji Etyki,
- przedstawianie Komisji Etyki wniosków o wszczęcie postępowania wobec członka Związku, wraz z analizą pozyskanych informacji i dokumentacji oraz rekomendacją dotyczącą sposobu rozpatrzenia sprawy (w tym propozycją ewentualnych sankcji),
- uczestnictwo w pracach Komisji Etyki z głosem doradczym,
- podejmowanie działań mających na celu promowanie zasad etycznego działania i świadomego korzystania z usług finansowych,
- współpraca z interesariuszami, do których zadań statutowych należy reprezentowanie interesów konsumentów, a także z innymi podmiotami, które mogą mieć wpływ na poprawę sytuacji w tym zakresie,
- współpraca z mediami dla promowania wysokich standardów postępowania i informowania o przestrzeganiu przez Członków ZPF zasad etyki zawodowej i Zasad Dobrych Praktyk.



# Działalność Komisji Etyki i jej kompetencje

Komisja Etyki została powołana w czerwcu 2005 roku przez Członków Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Ten fakt był kluczowym krokiem w wypełnianiu Misji przyjętej przez Członków ZPF. Komisja Etyki jest organem niezależnym od jakichkolwiek władz związku, który ma możliwość obiektywnego weryfikowania zgodności konkretnego działania danego Członka ZPF z Zasadami Dobrych Praktyk.

W skład Komisji Etyki wchodzi osoby reprezentujące różne branże zrzeszone w ZPF. Wiedza i doświadczenie zawodowe tych osób umożliwiają rzetelną i profesjonalną weryfikację wniosków składanych przez konsumentów w sprawach dotyczących określonych praktyk stosowanych przez Członków ZPF.

## Do zadań Komisji Etyki należą:

- rozpatrywanie spraw, kierowanych przez Rzecznika Etyki, a składanych przez klientów lub reprezentujące ich osoby i organy, dotyczących możliwości naruszenia przez Członka ZPF Zasad Dobrych Praktyk (ZDP),
- prawo żądania od Członków ZPF wszelkich materiałów i wyjaśnień niezbędnych dla rozpatrzenia konkretnej skargi,
- stosowanie wobec Członków ZPF sankcji przewidzianych w ZDP za ich naruszenie,
- prawo do przedstawiania Walnemu Zebraniu wniosku o wykluczenie z ZPF w związku z rażącym naruszeniem ZDP lub niezrealizowaniem zaleceń Komisji Etyki dotyczących usunięcia przyczyn naruszeń ZDP,
- możliwość przedstawiania Członkom ZPF wykładni ZDP oraz zaleceń dotyczących ich stosowania,
- podejmowanie działań mających na celu promowanie zasad etycznego działania i świadomego korzystania z usług finansowych,
- współpraca z interesariuszami, do których zadań statutowych należy reprezentowanie interesów konsumentów, a także z innymi podmiotami, które mogą mieć wpływ na poprawę sytuacji w tym zakresie,
- współpraca z mediami dla promowania wysokich standardów postępowania i informowania o przestrzeganiu przez Członków ZPF zasad etyki zawodowej i ZDP
- przyjmowanie, sprawdzanie i analizowanie okresowych audytów wewnętrznych przeprowadzanych przez Członków ZPF, dotyczących przestrzegania ZDP
- przedstawianie Walnemu Zebraniu wniosków z analiz okresowych audytów wewnętrznych, opiniowanie zmian i uzupełnień w treści ZDP i innych dokumentów wewnętrznych ZPF, w zakresie związanym z przestrzeganiem ZDP.

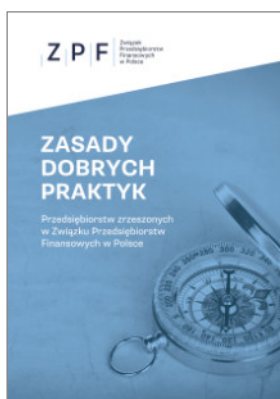
# Kodeks etyczny

Funkcjonujący w ZPF kodeks etyki to Zasady Dobrych Praktyk ZPF. Pierwsza wersja dokumentu powstała w 2005 r. i tworzyły go trzy księgi. Obecnie ZDP zawiera siedem ksiąg, regulujących działania poszczególnych branż skupiony w ZPF. Zasady Dobrych Praktyk zostały wypracowane oddolnie przez Członków ZPF i są przez nich przyjęte do dobrowolnego stosowania. Zasady – ze względu na zmieniające się otoczenie prawne czy innowacje technologiczne w usługach finansowych – są systematycznie aktualizowane, rozbudowywane i doprecyzowane przez Członków ZPF.

Pierwsza z siedmiu ksiąg ZDP wskazuje podstawowe wartości etyczne, istotne dla wszystkich członków ZPF. Treść tej księgi w pełni odpowiada dokumentowi Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, rekomendowanemu przez Komisję Nadzoru Finansowego do dobrowolnego stosowania. ZPF jest jednym z jego autorów i sygnatariuszy. Podstawowe zasady i wartości etyczne rozszerzone są o dobre praktyki w relacji do społeczeństwa i środowiska, zasady przeprowadzania audytu wewnętrznego i katalog kar za naruszenie przyjętych zasad.

Kolejne księgi to księgi branżowe, regulujące szczegółowe zasady postępowania, właściwe dla poszczególnych przedsiębiorstw z konkretnej branży:

- Księga II to zasady dobrych praktyk w **sprzedaży produktów kredytowych** i odnosi się do działalności **banków i firm pośrednictwa finansowego oraz firm pożyczkowych**,
- Księga III obejmuje zasady dobrych praktyk **zarządzania wierzytelnościami**,
- Księga IV to zasady dobrych praktyk **biur informacji gospodarczej**,
- Księga V dotyczy reguł etycznego postępowania w działalności **funduszy hipotecznych**,
- Księga VI zawiera zasady dobrych praktyk **pośredników finansowych**,
- Księga VII obejmuje zasady dobrych praktyk prowadzenia **internetowych giełd wierzytelności**.



Zasady Dobrych Praktyk znajdują się pod adresem:  
<https://zpf.pl/etyka/zasady-dobrych-praktyk/>

# Monitorowanie stosowania ZDP przez Członków ZPF

## Wniosek o zbadanie danej praktyki

We wszystkich obszarach wskazanych w Zasadach Dobrych Praktyk możliwe jest składanie wniosków o zweryfikowanie, ze wszystkimi tego konsekwencjami wobec Członka ZPF, stosowania się przez niego do ZDP. Rozpatrywanie tych skarg jest jednym z podstawowych zadań Rzecznika Etyki i Komisji Etyki.

Wniosek może złożyć każdy, zarówno osoba prawna, jak i osoba fizyczna, nie musi to być osoba potencjalnie poszkodowana.

Najistotniejszym elementem wniosku jest szczegółowy opis sytuacji, w której według osoby skarżącej nastąpiło naruszenie Zasad. Zawarcie w tym opisie konkretnych dat i okoliczności zdarzenie ułatwia analizę danego przypadku. Rekomendowane jest również, by wnioskodawca dostarczył wraz z opisem sytuacji dokumenty, potwierdzające naruszenie konkretnej zasady ZDP. Mogą to być kopie zawartych umów czy kopie korespondencji, prowadzonej z firmą. Do wniosku należy również podpisane upoważnienie do pozyskania i przetwarzania danych osobowych oraz zgodę na wystąpienie Rzecznika/Komisji Etyki do firmy członkowskiej o informacje i dokumenty dotyczące okoliczności, opisanych w skardze.

ZPF przyjmuje wnioski zarówno w wersji papierowej, jak i elektronicznej (ta druga jest rekomendowana ze względu na wygodę i prędkość obiegu dokumentacji) na adres e-mail: [etyka@zpf.pl](mailto:etyka@zpf.pl).

Wzory upoważnień oraz inne przydatne informacje dostępne są pod adresem: <https://zpf.pl/etyka/wniosek-do-komisji-etyki/>

## Procedura rozpatrywania wniosków

Biuro ZPF niezwłocznie informuje Rzecznika Etyki o wniesionym zgłoszeniu zbadania zgodności praktyki biznesowej Członka ZPF z Zasadami Dobrych Praktyk, co rozpoczyna formalną procedurę rozpatrywania wniosku. Po dokonaniu wstępnej analizy opisanej we wniosku sprawy, w uzasadnionych przypadkach Rzecznik wszczyna sprawę i występuje do przedsiębiorstwa o wyjaśnienie zarzucanych mu naruszeń ZDP. Przedsiębiorstwo powinno się ustosunkować do zgłoszonych wobec niego zarzutów, nie później niż w terminie dwóch tygodni od otrzymania wezwania z Komisji Etyki.

Po otrzymaniu wyjaśnień, Rzecznik analizuje sprawę opisaną we wniosku, z uwzględnieniem stanowisk obu stron. W przypadku powzięcia istotnych wątpliwości Rzecznik może zwrócić się do przedsiębiorstwa o wyjaśnienia dodatkowe. Rzecznik kończy swój udział w rozpatrywaniu sprawy po przygotowaniu analizy wraz z rekomendacją co do naruszenia ZDP, którą przekazuje, wraz z całą dokumentacją sprawy, do Komisji Etyki do dalszego procedowania.

Komisja Etyki na podstawie analizy Rzecznika oraz dokumentacji sprawy podejmuje decyzję o ewentualnym naruszeniu ZDP oraz wysokości kary. Komisja posiada również prawo do wystąpienia o dodatkowe wyjaśnienia do przedsiębiorstwa będącego stroną sprawy – w przypadku jeśli ma istotne wątpliwości co do stanu faktycznego. Postępowanie Komisji Etyki kończy się wydaniem orzeczenia wraz ze stwierdzeniem naruszeń, wysokością kary oraz zobowiązaniem do podjęcia działań usuwających przyczyny naruszeń.

O podjętej decyzji Komisja Etyki informuje Członka ZPF oraz wnioskodawcę, tj. skarżącego.

## **Konsekwencje naruszenia zasad**

W przypadku stwierdzenia naruszenia Zasad przez Członka ZPF, Komisja Etyki może podjąć decyzję o udzieleniu pisemnego upomnienia lub nagany z jednoczesnym zobowiązaniem do usunięcia zaistniałych nieprawidłowości. Przedsiębiorstwo, które otrzymało upomnienie lub nagany, musi przedstawić na piśmie opis działań podjętych przez nie w celu wyeliminowania nie tylko samych nieprawidłowości, ale również przyczyn owych naruszeń.

Komisja Etyki może zadecydować o zawieszeniu na okres do sześciu miesięcy prawa do używania wspólnego znaku towarowego ZPF przez Członka ZPF.

W wypadkach szczególnie rażącego uchybienia Zasadom lub w przypadku dalszych ich naruszeń Komisja Etyki może wystąpić do Walnego Zebrania o podjęcie uchwały o wykluczeniu przedsiębiorstwa z grona Członków Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce.

# Audyt etyczny

Przedsiębiorcy zrzeszeni w ZPF poddawani są corocznie procedurze audytu etycznego, opartego na formule samorządowej, to jest na przeglądzie dokonywanym przez firmy członkowskie, ich deklaracjach, oświadczeniach i przedstawianych wzorach dokumentów, stosowanych w ich praktyce. Procedura audytu w przypadku jego pozytywnego wyniku kończy się przyznaniem certyfikatu etycznego. Audyt jest obowiązkowy dla wszystkich firm członkowskich ZPF.

Ponadto, w przypadku ubiegania się o członkostwo w ZPF, przedsiębiorcy aplikujący poddawani są procedurze audytu wstępnego. Dopiero jego pozytywny wynik pozwala dalej procedować wniosek firmy o przyjęcie do grona członków ZPF.

Audyt etyczny, podobnie jak rozpatrywanie skarg na członków ZPF, służy wzmocnieniu świadomości i kompetencji etycznych, opartych o Zasady Dobrych Praktyk, monitorowaniu ich stosowania i zapewnieniu, by firmy członkowskie dbały o wysoki poziom standardów w prowadzeniu działalności biznesowej.

Za realizację audytu etycznego odpowiedzialna jest Komisja Etyki.

# Skład Komisji Etyki

## **Przewodniczący:**

Krzysztof Sołkiewicz – Pretorius Sp. z o.o.

## **Wiceprzewodniczący:**

Marcin Tadeusz Kamiński – Mikrokasa S.A.

Robert Majkowski – Fundusz Hipoteczny Dom S.A.

## **Sekretarz:**

Zuzanna Kopaczyńska-Grabiec – Wonga.pl Sp. z o.o.

## **Członkowie Komisji:**

Borysław Mikołaj Iwaszkiewicz – Asekuracja Sp. z o.o.

Margita Kaczmarek – Surat Sp. z o.o.

Marta Kulpa – Best S.A.

Katarzyna Nowak – ANG Spółdzielnia

Michał Sapkowski – KRUK S.A. / Rejestr Dłużników ERIF BIG S.A.

Agnieszka Surowiec – Intrum Sp. z o.o.

Mariusz Trajfaccki – PRA Group Polska S.A.

Małgorzata Widomska – Ultimo S.A.

Aktualny skład Komisji Etyki został wybrany w dniu 18.06.2019 r. na 2-letnią kadencję 2019–2021.

## Kontakt w sprawie złożenia wniosku

Rzecznik Etyki

Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce

ul. Długie Pobrzeże 30, 80-888 Gdańsk

E-mail: [etyka@zpf.pl](mailto:etyka@zpf.pl)

Tel. 58 302 92 05



Z | P | F

Budujemy kapitał społeczny  
na rynku finansowym

[www.zpf.pl](http://www.zpf.pl)