



**ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH**

---

*Załącznik nr 1 do Uchwały nr 6  
XVIII Walnego Zgromadzenia  
Związku Banków Polskich  
z dnia 26 kwietnia 2007 r.  
uwzględniający zmiany  
wprowadzone uchwałą nr 13  
XX Walnego Zgromadzenia  
Związku Banków Polskich  
z dnia 21 kwietnia 2009 r.*

## **ZASADY**

# **DOBREJ PRAKTYKI BANKOWEJ**

## SPIS TREŚCI

	str.
<b>Rozdział I</b> <i>Postanowienia ogólne</i>	3
<b>Rozdział II</b> <i>Zasady postępowania banków w stosunkach z klientami</i>	3
<b>Rozdział III</b> <i>Zasady wzajemnych stosunków pomiędzy bankami</i>	3
<b>Rozdział IV</b> <i>Zasady reklamy</i>	4
<b>Rozdział V</b> <i>Zasady postępowania pracownika banku</i>	4
<b>Rozdział VI</b> <i>Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami klientów</i>	5
<b>Rozdział VII</b> <i>Komisja Etyki Bankowej</i>	5
<b>Rozdział VIII</b> <i>Postanowienia końcowe</i>	7
 <i>Regulamin Komisji Etyki Bankowej</i> <i>- Załącznik nr 1</i> <i>do Zasad Dobrej Praktyki Bankowej</i>	   8

## **Rozdział I**

### **Postanowienia ogólne**

1. Zasady Dobrej Praktyki Bankowej, zwane dalej „Zasadami” stanowią zbiór zasad postępowania związanych z działalnością banków i odnoszą się odpowiednio do banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe.
2. Banki, uznając, iż są instytucjami zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Zasadach oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy.
3. Zasady Dobrej Praktyki Bankowej, którymi kierują się banki, uwzględniają treść norm zawartych w Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

## **Rozdział II Zasady postępowania banków w stosunkach z klientami**

1. W stosunkach z klientami banki postępują z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością.
2. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy klientów.
3. Bank w stosunkach z klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz klienta powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesu klientów.
4. Bank powinien informować klienta o rodzajach i warunkach świadczonych usług, wyjaśniając różnice między poszczególnymi oferowanymi usługami ze wskazaniem korzyści, które dana usługa gwarantuje oraz związanych z daną usługą ryzykach.
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 i zrozumiały.

## **Rozdział III Zasady wzajemnych stosunków pomiędzy bankami**

1. Banki we wzajemnych stosunkach kierują się zasadami rzetelności, lojalności środowiskowej i kultury korporacyjnej oraz powszechnie przyjętymi wzorcami zachowań instytucji zaufania publicznego, z poszanowaniem zasad 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. Przy wzajemnym udzielaniu informacji i wydawaniu poświadczeń, banki powinny szczególnie dbać o ich 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 powstających pomiędzy nimi **sporów**, a w szczególności korzystać z sądownictwa polubownego, prowadzonego przez samorząd bankowy,

#### **Rozdział IV Zasady reklamy**

1. Akcje reklamowe banków powinny rzetelnie informować klientów o prowadzonej działalności.
2. Banki, informując o rodzajach i warunkach świadczonych usług, powinny zapewnić klientowi pełną i rzetelną informację, w tym o możliwościach uzyskania dodatkowych korzyści oraz o kosztach i ryzykach związanych z poszczególnymi oferowanymi usługami, umożliwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru.
3. Ocena usług oferowanych przez banki należy do klientów, w związku z tym banki w reklamach nie powinny odnosić się do ofert innych banków ani kreować negatywnych wizerunków konkurentów.
4. Banki w swoich reklamach nie powinny poddawać w wątpliwość solidności innych banków ani oceniać ich działalności.
5. W celu zapewnienia wiarygodności i obiektywizmu banki nie powinny finansować dokonywanych przez prasę i instytucje niebankowe porównań ofert bankowych.

#### **Rozdział V Zasady postępowania pracownika banku**

1. Pracownik banku powinien:
  - 1) wykonywać swoje obowiązki starannie i sumiennie, zgodnie z najlepszą wiedzą i wolą, w granicach dopuszczalnego ryzyka uzasadnionego interesem banku,
  - 2) dbać o dobre imię banku i godnie go reprezentować,
  - 3) być lojalnym wobec banku, w którym jest zatrudniony,
  - 4) dążyć do podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych,
  - 5) wykorzystywać posiadaną wiedzę i kwalifikacje w interesie banku i jego klientów
2. Sprawą honoru pracownika banku powinna być odpowiedzialność za wypowiedane przez niego słowa, którymi powinien czuć się związany tak, jak formalnie sporządzonym dokumentem.
3. Pracownik banku powinien być uprzejmy i taktowny, udzielać rzetelnych informacji, rzeczowo wyjaśniać klientom istotę świadczonych przez bank usług, przy negocjacjach warunków umów udzielać informacji, które mają znaczenie dla zawieranej umowy.
4. Pracownik nie powinien podejmować czynności, które mogłyby doprowadzić do powstania konfliktu interesów pomiędzy nim a bankiem, w szczególności nie powinien podejmować działań konkurencyjnych wobec banku, w którym jest zatrudniony.
5. Pracownik nie może wykorzystywać zajmowanego w banku stanowiska dla osiągnięcia osobistych korzyści.

## **Rozdział VI Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami klientów**

1. Banki powinny zapewnić w miejscach obsługi, dostępnych dla klientów informację o obowiązujących procedurach składania skarg i/lub reklamacji, wskazując w szczególności możliwe sposoby i/lub miejsca ich składania.
2. Banki po otrzymaniu skargi bądź reklamacji klienta, powinny go poinformować o tym fakcie, podając o ile to możliwe na tym etapie, przewidywany termin jej rozpatrzenia, oraz jednostkę banku zobowiązaną do udzielenia odpowiedzi.
3. Skargi na działalność banku, składane przez klientów powinny być rozpatrywane rzetelnie i w możliwie najkrótszych terminach. Maksymalny termin udzielenia odpowiedzi nie powinien być dłuższy niż 30 dni. Jeżeli, z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, bank informuje klienta o prowadzonym postępowaniu i określa termin udzielenia odpowiedzi. W tym przypadku termin rozpatrzenia skargi przez bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 90 dni.
4. Banki powinny zapewnić klientom informacje o działających przy Związku Banków Polskich:
  - 1) Arbitrze Bankowym,
  - 2) Sądzie Polubownym.
  - 3) Komisji Etyki Bankowej.oraz o sposobie komunikacji z tymi instytucjami.
5. Banki powinny dążyć do polubownego załatwiania sporów, powstających pomiędzy nimi a klientami, przedkładać terminowo wymagane dokumenty i niezbędne wyjaśnienia Arbitrowi Bankowemu w przypadku skierowania wniosku przez klienta do Arbitra Bankowego, a w przypadku spraw wykraczających poza właściwości bankowego arbitrażu konsumenckiego oraz braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia w toku mediacji z klientem, powinny informować o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego prowadzonego przez samorząd bankowy.

## **Rozdział VII Komisja Etyki Bankowej**

1. Komisja Etyki Bankowej, zwana dalej „Komisją” powołana jest do oceny przestrzegania przez banki i ich pracowników oraz przez osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe zasad określonych w Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej.
2. Komisja działa przy Związku Banków Polskich.
3. Członkowie Komisji powoływani są przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich, spośród osób cieszących się powszechnym poważaniem i autorytetem w środowisku bankowym.
4. Bank zgłaszający kandydata, po powołaniu go przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich na członka Komisji:

- 1) umożliwia udział w pracach Komisji, w tym w zespołach rozpoznających,
  - 2) pokrywa koszty delegacji związanych z pracą w Komisji, a w przypadku zmiany miejsca pracy w trakcie kadencji, pokrywa te koszty do najbliższego Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich, chyba, że nowy pracodawca przejmie na siebie ponoszenie tych kosztów.
5. Komisja wydaje oceny w przypadku rozpatrywania spraw z zakresu:
- 1) zachowań banków we wzajemnych relacjach z innymi bankami,
  - 2) poszanowania zasad uczciwej konkurencji w prowadzonej przez banki promocji i reklamie oferowanych usług.
6. Komisja wydaje także oceny o charakterze ogólnym na tle analizy zdarzeń występujących na rynku finansowym, które w opinii Komisji wymagają wydania oceny, a także na podstawie problemów zgłaszanych w listach klientów.
7. Komisja może również na wniosek podmiotów, o których mowa w pkt 11 Rozdziału VII, wydawać ocenę w sprawach naruszenia przez członka Zarządu lub pracownika banku zasad rzetelności lub wykazywania się brakiem profesjonalizmu.
8. Komisja nie wydaje ocen w zakresie:
- 1) spraw i wniosków dotyczących interpretacji prawnej umów i regulacji wewnętrznych banków,
  - 2) skarg i wniosków klientów banków, z zastrzeżeniem pkt. 6.
9. W sprawach, o których mowa w pkt. 5 ppkt 2, Komisja kieruje wystąpienie klienta do banku z ewentualnym wskazaniem naruszenia Zasad. Komisja informuje klienta o tym, iż otrzymała pismo, a zawarte w nim uwagi wykorzysta w swojej pracy na rzecz umacniania dobrych praktyk bankowych. Jeśli w ocenie Komisji sprawa poruszona w wystąpieniu klienta będzie się kwalifikowała do rozstrzygnięcia przez Arbitra Bankowego, wskaże klientowi odpowiedni tryb postępowania.
10. Skargi i wnioski dotyczące indywidualnych spraw klientów banków Komisja wykorzystuje do formułowania ocen o charakterze ogólnym, o których mowa w pkt. 6. W przypadku, gdy na podstawie analizy listu lub skargi klienta Komisja uzna celowość zajęcia stanowiska w związku ze stwierdzeniem naruszenia przez bank Zasad Dobrej Praktyki Bankowej, może ona wyrazić na piśmie swoje stanowisko (jednak bez oznaczania stron) i poinformować Prezesów Zarządów banków — Członków Związku Banków Polskich o tym stanowisku.
11. Postępowanie przed Komisją wszczyna się na wniosek banku - Członka Związku Banków Polskich, Zarządu Związku Banków Polskich lub z inicjatywy własnej Komisji. Po przeprowadzeniu postępowania Komisja wydaje ocenę, w której stwierdza, czy doszło do naruszenia Zasad.
12. O ocenach, o których mowa w pkt 5, Komisja może poinformować Prezesów Zarządów banków - Członków Związku Banków Polskich,
13. W przypadku ustalenia naruszenia Zasad przez bank będący Członkiem Związku Banków Polskich, Komisja przedstawia swoją ocenę do wiadomości Zarządowi Związku Banków Polskich.
14. Oceny o charakterze ogólnym wpisywane są do Zbioru Ocen, który stanowi załącznik nr 2 do Zasad. O wpisaniu oceny do Zbioru Ocen decyduje Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich w drodze uchwały.

15. Począwszy od roku 2005, Komisja przedstawia Walnemu Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w okresach dwuletnich raport o relacjach pomiędzy bankami a ich klientami (tzw. „audyt społeczny”), zawierający ocenę banków jako instytucji zaufania publicznego na rynku finansowym. Raport będzie sporządzany na podstawie otrzymywanych przez Komisję wystąpień od klientów banków.
16. Komisja corocznie składa Walnemu Zgromadzeniu Związku Banków Polskich sprawozdanie ze swej działalności i rekomenduje oceny do wpisania do zbioru ocen.
17. Organizację i tryb działania Komisji określa Regulamin, stanowiący Załącznik nr 1 do Zasad.

**Rozdział VIII**  
**Postanowienia**  
**końcowe**

1. Banki zapewniają pracownikom stałe zapoznawanie się z treścią Zasad.
2. Banki powinny zapoznawać z treścią Zasad osoby trzecie, za których pośrednictwem wykonują czynności bankowe i zapewnić ich przestrzeganie przez te osoby.
3. Zasady Dobrej Praktyki Bankowej wchodzi w życie z dniem ich przyjęcia przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich w drodze uchwały.

**REGULAMIN  
Komisji Etyki Bankowej**

1. Komisja Etyki Bankowej, zwana dalej „Komisją”, działa na podstawie Zasad Dobrej Praktyki Bankowej i Regulaminu.
2. Komisja składa się z 20-35 członków, powoływanych w tajnym głosowaniu przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich na okres 3 lat.
3. W przypadku zmniejszenia się w toku kadencji liczby członków Komisji poniżej 20, najbliższe Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich dokona uzupełnienia składu Komisji, z zachowaniem trybu określonego w pkt. 2, 4 i 5.
4. Każdy bank - Członek Związku Banków Polskich może zgłosić dowolną liczbę kandydatów na członków Komisji, z uwzględnieniem postanowień Rozdziału VII pkt 3, po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody zgłoszonych przez siebie osób.
5. Zgłoszenia, o którym mowa w pkt 4, bank może dokonać pisemnie do Biura Związku Banków Polskich, nie później niż na dwa tygodnie przed terminem Walnego Zgromadzenia Związku lub ustnie, bezpośrednio w toku obrad Walnego Zgromadzenia.
6. W toku kadencji członek Komisji może zrezygnować z pełnienia swych funkcji tylko z ważnych przyczyn i w porozumieniu z bankiem rekomendującym.
7. Zarząd Związku Banków Polskich dokonuje skreślenia z listy członków Komisji w przypadku:
  - 1) rezygnacji członka z pełnienia funkcji,
  - 2) odejścia z pracy w bankowości, po cofnięciu rekomendacji przez bank i po poinformowaniu przez bank lub członka Komisji,
  - 3) popełnienia przez członka przestępstwa, stwierdzonego prawomocnym wyrokiem sądowym,
  - 4) śmierci członka.
8. Kadencja członków Komisji powoływanych w trybie określonym w pkt 3 upływa wraz z kadencją pozostałych członków.
9. Każdy członek Komisji może być powołany na kolejną kadencję.
10. Członkowie Komisji wybierają ze swego grona Przewodniczącego Komisji, dwóch jego Zastępców oraz Sekretarza. Osoby te tworzą Prezydium Komisji.
11. Prezydium Komisji kieruje jej działalnością.
12. Przy Prezydium Komisji działa Sekretariat kierowany przez Sekretarza Komisji.
13. Do zakresu działania Sekretariatu Komisji należy organizacja pracy Komisji oraz jej obsługa kancelaryjna, a także inne czynności przewidziane w Regulaminie.
14. Wykonywanie funkcji Sekretariatu, o których mowa w pkt 12, Zarząd Związku Banków Polskich może powierzyć komórce organizacyjnej Biura Związku lub innej wyspecjalizowanej jednostce.
15. Postępowanie przed Komisją jest dwuinstancyjne i jest prowadzone przy drzwiach zamkniętych.
16. W pierwszej instancji Komisja rozpoznaje sprawy w składach trzyosobowych, a w drugiej instancji w składach pięcioosobowych.



17. Wszczęcie postępowania następuje na podstawie pisemnego wniosku złożonego w Sekretariacie Komisji prze/, podmioty określone w Rozdziale VII pkt 11 Zasad Dobrej Praktyki Bankowej.
18. Wniosek o wszczęcie postępowania powinien zawierać:
  - 1) określenie wnioskodawcy.
  - 2) wskazanie banku, który zdaniem wnioskodawcy dopuścił się naruszenia zasad dobrej praktyki bankowej lub banku, który taki zarzut postawił wnioskodawcy,
  - 3) zwięzły opis okoliczności, w których - w ocenie wnioskodawcy - nastąpiło naruszenie zasad powołanych w ppkt 2.
19. W przypadku, gdy wniosek zawiera braki, Sekretariat Komisji występuje do wnioskodawcy o ich usunięcie w określonym terminie.
20. W przypadku, gdy wnioskodawca nie usunie braków w określonym terminie, wniosek podlega odrzuceniu.
21. Gdy wniosek o wszczęcie postępowania spełnia wymagania, o których mowa w pkt 18 Regulaminu, lub ewentualne braki wniosku zostały usunięte w terminie, Komisja wszczyna postępowanie wyznaczając Zespół rozpoznający, w trybie określonym w pkt 23.
22. W przypadku, gdy w toku rozpoznawania sprawy Prezydium Komisji uzna, iż w postępowaniu powinny brać udział także inne osoby, zaprosi je do udziału w charakterze strony.
23. Skład Zespołu rozpoznającego proponuje Sekretarz, uwzględniając charakter sprawy oraz obciążenie pracą poszczególnych członków Komisji, a wyznacza - Prezydium Komisji. Wyznaczenie Zespołu powinno się odbyć nie później niż w ciągu 30 dni roboczych od daty uzyskania od banku stanowiska w formie pisemnej.
24. Sekretarz informuje członków Zespołu rozpoznającego o ich wyznaczeniu do dokonania oceny oraz przekazuje kopię wniosku i wyznacza termin pierwszego posiedzenia.
25. Przewodniczącego Zespołu wybierają członkowie Zespołu rozpoznającego ze swojego grona.
26. Bankowi, o którym mowa w pkt 18 ppkt 2, Sekretarz przesyła odpis wniosku, zwracając się jednocześnie o przedstawienie stanowiska w formie pisemnej.
27. Zespół rozpoznający zaprasza na posiedzenie strony o ile uzna, że ich wysłuchanie będzie mogło przyczynić się do pełnego wyjaśnienia sprawy.
28. W toku postępowania strony występują osobiście lub przez pełnomocników. Pełnomocnikiem strony może być każda osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
29. W toku postępowania Zespół rozpoznający sprawę bierze pod uwagę wszystkie okoliczności istotne dla jej rozstrzygnięcia, a po ich rozważeniu w imieniu Komisji wydaje na piśmie ocenę w przedmiocie naruszenia Zasad Dobrej Praktyki Bankowej, a także podejmuje decyzję co do zastosowania postanowień Rozdziału VII pkt 9 i 10 Zasad. Ocenę podpisują wszyscy członkowie Zespołu rozpoznającego.
30. W razie nieuwzględnienia wniosku, szczególnie w przypadku, o którym mowa w pkt 30, Zarząd Związku może obciążyć wnioskodawcę kosztami postępowania, w tym kosztem ogłoszenia oceny w pismach fachowych.
31. Ocenę, o której mowa w pkt 29, Sekretarz przekazuje stronom w formie pisemnej, informując o trybie odwołania.
32. Strona, która się nie zgadza z oceną wydaną w pierwszej instancji może złożyć pisemne odwołanie w drugiej instancji w terminie 21 dni od dnia doręczenia jej oceny.
33. Do trybu postępowania w drugiej instancji stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące postępowania w pierwszej instancji.
34. Ocena wydana przez Komisję w drugiej instancji jest ostateczna.

35. Projekty ocen o charakterze ogólnym przygotowują Zespoły rozpoznające.
36. Projekty ocen o charakterze ogólnym są przyjmowane przez Komisję na jej plenarnym posiedzeniu. Członkowie Komisji powinni zostać zapoznani z projektem oceny co najmniej na 30 dni przed posiedzeniem Komisji.
37. Akta spraw rozpoznawanych przez Komisję przechowywane są w Sekretariacie Komisji przez pięć lat.
38. Raport, o którym mowa w Rozdziale VII pkt 15, Komisja sporządza we własnym zakresie, powołując Zespół do opracowania raportu. Komisja może także zwrócić się do Zarządu Związku Banków Polskich o zgromadzenie materiałów w określonym zakresie, w tym zwłaszcza prasowych oraz o powołanie do prac nad raportem ekspertów z zakresu zagadnień będących przedmiotem opracowania.
39. Działalność Komisji jest finansowana zgodnie z zasadami określonymi przez Zarząd Związku Banków Polskich.