

Dobre praktyki przedsiębiorstw finansowych

Przykład wdrażania i monitorowania

Komentarz do prezentacji

Komentarz ten stanowi uzupełnienie informacji wypunktowanych na slajdach, więc należy go czytać łącznie ze slajdami.

Slajd 2. Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców

KPF powstał w październiku 1999 r. i zrzesza obecnie kilkadziesiąt przedsiębiorstw z rynku finansowego działających w siedmiu sektorach.

Slajd 3. Program etyczny

Jednym z głównych celów KPF było od samego początku zbudowanie kompleksowego programu etycznego.

Slajd 4. Zasady Dobrych Praktyk

Wkrótce po powstaniu KPF rozpoczął prace nad kluczowym elementem programu etycznego, Zasadami Dobrych Praktyk Przedsiębiorstw Zrzeszonych w KPF (ZDP). Prace te zaowocowały przyjęciem ZDP w 2005 r. Statut KPF zobowiązuje wszystkich członków do stosowania ZDP, a przedsiębiorstwa przystępujące do KPF podejmują stosowne zobowiązanie.

ZDP zbudowane są w sposób modułowy: Księga pierwsza zawiera zasady ogólne, które obowiązują wszystkich członków KPF, a pozostałe księgi zawierają bardziej szczegółowe zasady skierowane do członków KPF z danego sektora.

ZDP podlegają stałej analizie i weryfikacji, i są nieustannie rozwijane. Na przykład w 2015 r. została przyjęta nowa Księga szósta obejmująca zasady specyficzne dla sektora pośrednictwa finansowego, a Księga trzecia skierowana do przedsiębiorstw zarządzających wierzytelnościami (windykacyjnych) została uzupełniona o nowe zasady wynikające z doświadczeń praktycznych.

Slajd 5. Komisja Etyki

Niezbędnym elementem programu etycznego jest Komisja Etyki, która stanowi jeden z czterech organów statutowych KPF, niezależny od władz KPF. W skład Komisji Etyki wchodzi osoby

reprezentujące różne branże w KPF, o głębokiej wiedzy i doświadczeniu zawodowym w danej branży.

Slajd 6. Sprawy o naruszenie ZDP (1)

Jedną z podstawowych kompetencji Komisji Etyki jest rozpatrywanie indywidualnych spraw o naruszenie ZDP. Wniosek o wszczęcie postępowania może złożyć konsument samodzielnie lub za pośrednictwem organizacji reprezentującej interesy konsumentów. Komisja może wszcząć postępowanie także z własnej inicjatywy, na podstawie informacji medialnych lub wniosków z analizy danych rynkowych. Przyczyną wszczęcia postępowania może być także niewykonanie audytu etycznego przez danego członka KPF (o audycie więcej na następnych slajdach) lub niewykonanie zaleceń Komisji Etyki.

Slajd 7. Sprawy o naruszenie ZDP (2)

Postępowanie przez Komisją Etyki prowadzone jest na zasadach poufności, a informacje przedstawione w trakcie postępowania nie mogą być wykorzystane do żadnych innych celów, niż przeprowadzenie postępowania. Stroną postępowania jest zatem dany członek KPF, a do wnioskodawcy jest wysyłane podziękowanie i zapewnienie, że sprawa zostanie dogłębnie zbadana, co przyczynia się do doskonalenia zasad dobrych praktyk i ich stosowania w praktyce. Rzetelne wyjaśnienie sprawy wymaga dostępu do informacji i dokumentów objętych tajemnicą zawodową lub tajemnicą bankową, dlatego wnioskodawca jest proszony o udzielenie Komisji Etyki upoważnienia do otrzymania dotyczących go danych od członka KPF będącego stroną postępowania.

Po otrzymaniu wyjaśnień i dokumentacji od członka KPF Komisja Etyki przeprowadza ich analizę, a w razie potrzeby może jednokrotnie zwrócić się do niego o uzupełnienie tych danych. Postępowanie kończy się wydaniem szczegółowo uzasadnionego orzeczenia. Po jego otrzymaniu członek KPF może w terminie 30 dni zwrócić się o ponowne rozpatrzenie sprawy. Decyzja Komisji wydana w wyniku takiego wniosku jest już ostateczna.

Slajd 8. Rozstrzygnięcie sprawy

W wyniku przeprowadzonego postępowania Komisja Etyki stwierdza albo brak naruszenia ZDP, albo naruszenie ZDP. W przypadku stwierdzenia naruszenia Komisja może nałożyć sankcje lub odstąpić od ich nałożenia. Dodatkowo Komisja zobowiązuje członka KPF do usunięcia przyczyn naruszeń, a może także zobowiązać go do podjęcia kroków mających na celu polubowne rozstrzygnięcie sporu.

Slajd 9. Wykładnia ZDP

Komisja Etyki może dokonać wykładni ZDP. Pierwotnie odnosiło się to tylko do wykładni indywidualnych, czyli wykładni dokonywanej na podstawie rozpatrywanej sprawy indywidualnej, w 2014 r. kompetencje Komisji zostały rozszerzone i obecnie możliwe jest także dokonywanie wykładni na wniosek członka KPF.

Slajd 10. Nierzetelne praktyki rynkowe

Jest to także nowa kompetencja Komisji Etyki, wprowadzona w 2014 r., a wynikająca z konkretnej potrzeby praktycznej. Dotyczy to pojawiających się niekiedy praktyk stosowanych przez niektórych uczestników rynku, niebędących członkami KPF, które to praktyki są w sposób oczywisty nierzetelne (np. czyny nieuczciwej konkurencji). Komisja może uznać taką praktykę za nierzetelną (bez wskazywania konkretnego podmiotu, który taką praktykę stosuje) i umieścić ją w rejestrze na stronie internetowej KPF.

Slajd 11. Pozostałe kompetencje KE

Na tym slajdzie zostały przedstawione pozostałe kompetencje Komisji Etyki, już bez ich szczegółowego omówienia.

Slajd 12. Audyt etyczny (1)

KPF jako jedyna w Polsce organizacja zrzeszająca podmioty finansowe przeprowadza co roku audyt wewnętrzny (zwany popularnie audytem etycznym). Jest to statutowy obowiązek, któremu podlegają wszyscy członkowie KPF, a bezwzględnie wymaganym warunkiem przystąpienia do KPF jest zobowiązanie do jego corocznego przeprowadzania. Komisja Etyki opracowuje formularze audytu dostosowane do rodzaju działalności prowadzonej przez członków KPF, oparte na konkretnych księgach ZDP obejmujących zasady dla danego sektora.

Członkowie KPF wypełniają formularze dostosowane do sektora, w którym działają, a następnie składają je w Komisji Etyki. Niezłożenie wypełnionego formularza stanowi naruszenie ZDP i może być podstawą do wszczęcia postępowania.

Komisja Etyki weryfikuje poprawność wypełnienia formularzy, a w razie potrzeby przedstawia danemu członkowi KPF pytania uzupełniające.

Slajd 13. Audyt etyczny (2)

Wypełniony formularz stanowi deklarację członka KPF, że w danym roku prowadził działalność zgodnie z udzielonymi odpowiedziami. Komisja Etyki weryfikuje prawidłowość jego sporządzenia i sprawdza, czy udzielone odpowiedzi są zgodne z ZDP.

Po pozytywnym zweryfikowaniu Komisja Etyki wydaje certyfikat etyczny, stwierdzający zgodność działania danego członka KPF z ZDP. Certyfikat jest ważny do końca marca następnego roku, tak by zachować jego ciągłość – harmonogram przeprowadzania audytu umożliwi bowiem uzyskanie nowego certyfikatu (za kolejny rok) przed końcem marca, czyli przed upływem ważności poprzedniego certyfikatu.

Slajd 14. Współpraca – ZBP

Ważnym elementem programu etycznego jest współpraca KPF ze Związkiem Banków Polskich. W 2015 r. została także nawiązana współpraca pomiędzy Komisjami Etyki KPF i ZBP.

KPF prowadzi wiele projektów wspólnie z ZBP. Jednym z takich projektów jest trwający obecnie proces tworzenia zasad (w formie zaleceń przyjmowanych dobrowolnie do stosowania) dobrych praktyk organizacji procesu sprzedaży wiarygodności. Jest to też przykład pokazujący nieustanny rozwój samych ZDP – jako że na podstawie analiz prowadzonych w ramach tego projektu zostały wprowadzone uzupełnienia do Księgi trzeciej ZDP, dotyczącej sektora windykacji.

Slajd 15. Współpraca – ZBP, ZFP, UOKiK

Innym takim projektem są dobre praktyki w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego, opracowane wspólnie przez KPF, ZBP i Związek Firm Pożyczkowych, w ścisłych konsultacjach z UOKiK.

Slajd 16. Współpraca – Min. Finansów

KPF aktywnie współpracuje z Ministerstwem Finansów przy projektowaniu i nowelizowaniu aktów prawnych. Takim przykładem związanym z programem etycznym jest proces implementacji dyrektywy hipotecznej. Dyrektywa ta wprowadza zasadę licencjonowania działalności pośrednictwa finansowego (pod nadzorem KNF). KPF zgłosił propozycję (przyjętą przez Ministerstwo Finansów w projekcie ustawy implementującej), by jednym z warunków dopuszczenia do działalności było poinformowanie, czy dany podmiot przyjął do stosowania wybrany przez siebie zbiór dobrych praktyk.

Slajd 17. Współpraca – konsumenci

KPF aktywnie współpracuje także z instytucjami i organizacjami reprezentującymi interesy konsumentów, w szczególności z Rzecznikami Konsumentów oraz z Federacją Konsumentów.

Slajd 18. Kredytobranie 2.0. Dobre praktyki konsumenta

Jest to projekt z zakresu edukacji finansowej. ZDP wymagają od członków KPF, by przy udzielaniu pożyczek działali w sposób odpowiedzialny. Ważnym elementem programu etycznego jest jednak także edukacja klientów i potencjalnych klientów. Projekt Kredytobranie 2.0 przedstawia 10 podstawowych zasad odpowiedzialnego zaciągania kredytów, uświadamiając osobom zainteresowanym zaciągnięciem pożyczki/kredytu konsekwencje zaciągnięcia takiego zobowiązania.

Slajd 19. nienieodpowiedzialni.pl

Jest to projekt w ramach Konferencji Prakseologiczno-Etycznej, organizowanej corocznie wspólnie przez instytucje i organizacje wyspecyfikowane na slajdzie. Jego motywem jest hasło: „nie możemy być nieodpowiedzialni”. Jednym z punktów tych konferencji jest wręczenie nagród i wyróżnień w konkursie Verba Veritatis.

Slajd 20. Verba Veritatis

Jest to konkurs organizowany wspólnie przez KPF i Akademię Leona Koźmińskiego, na najlepszą pracę z zakresu etyki biznesu. Prace oceniane są w trzech kategoriach (prace doktorskie, prace magisterskie oraz prace pozostałe). Konkurs ten stanowi ważne uzupełnienie programu etycznego KPF, jako że przynajmniej część absolwentów uczelni wyższych podejmuje pracę w instytucjach finansowych. W ten sposób także wśród studentów budowana jest świadomość potrzeby spełniania wysokich standardów etycznych w biznesie.