

## KODYFIKACJA STANDARDÓW ETYCZNYCH, ZE SZCZEGÓLNYM UWZGLĘDNIENIEM KODEKSÓW ETYCZNYCH BANKÓW

### WSTĘP

Kodeksy etyczne stanowią element programów etycznych w ramach realizowanej przez firmy polityki odnoszącej się do koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu. Kodeksy etyczne mają wielowiekową tradycję. Zazwyczaj uznaje się, że jednym z pierwszych był kodeks Hammurabiego, wydany w Babilonie w XVIII w. p.n.e. Do początków historii etyki i zarazem kodeksów etycznych zalicza się także przysięgę Hipokratesa obowiązującą starożytnych lekarzy (*primum non nocere* – po pierwsze nie szkodzić)<sup>1</sup>. Kodeksy etyczne stopniowo uzyskiwały coraz większe uznanie i stawały się coraz bardziej popularne, o czym świadczy fakt, że obecnie występują nie tylko w biznesie, ale są również opracowywane i wdrażane w jednost-

---

\* Iwona Dorota Czechowska jest pracownikiem Katedry Bankowości na Wydziale Ekonomiczno-Socjologicznym Uniwersytetu Łódzkiego.

<sup>1</sup> Grecki lekarz Hipokrates (460–377). Niektórzy autorzy wykazują, że treść przysięgi jest starsza i pochodzi z Egiptu. A. Tulczyński, *Polskie lekarskie kodeksy deontologiczne*, Warszawa 1975, s. 10. Cyt. za A. Sikora, *Pojęcie, rozwój i struktura polskich kodeksów etyki lekarskiej na tle etyki zawodowej*, „Poznańskie Studia Teologiczne”, t. 13 (2002), s. 95. Prawdopodobnie zasady zawarte w przyrzeczeniu miał określić egipski architekt i lekarz Imhotep, królewskiego rodu, kanclerz faraona i najwyższy kapłan boga Ra w Heliopolis. J. Klimek, *Etyka biznesu, Teoretyczne założenia, praktyka zastosowań*, Difin, Warszawa 2014, s. 190; H. Markel, *Becoming a Physician: “I Swear by Apollo” – On Taking the Hippocratic Oath*, „The New England Journal of Medicine” 2004, Vol. 350, s. 2026–2029.

kach państwowych<sup>2</sup> i organizacjach pozarządowych. Początkowo kodyfikacja standardów etycznych występowała w dużych firmach, ale wzrost świadomości CSR wpłynął na dostrzeżenie potrzeby istnienia takich dokumentów również w sektorze MSP<sup>3</sup>. Z funkcjonowaniem kodeksów etycznych łączy się wiele dylematów, wynikających z ich zawartości i sposobów opracowania. Często podnoszona kwestia to górnolotność i banalność treści kodeksów etycznych. Pojawiają się także wątpliwości, czy kodeksy są w ogóle potrzebne. Jak zauważa J. Konieczny, współcześni moralisci kwestionują sens istnienia kodeksów etycznych, które mają za zadanie przejmować odpowiedzialność za ocenę dobra i zła w miejsce osobistej odpowiedzialności jednostki przed własnym sumieniem<sup>4</sup>. Pomimo tych opinii kodeksy etyczne stają się elementem infrastruktury etycznej przedsiębiorstw reprezentujących różne branże. Intuicyjnie wydaje się, że powinny być obecne także w działalności podmiotów sektora finansowego, zwłaszcza banków, będących instytucjami zaufania publicznego, dla których kwestia wizerunku i etycznego działania ma bardzo duże znaczenie. Jak zauważa np. M. Wiśniewska, zaufanie to podstawa egzystencji banków<sup>5</sup>. W interesie branży bankowej leży przestrzeganie zasad dobrych praktyk prowadzenia biznesu, szczególnie poszanowania interesów klientów.

Celem niniejszego opracowania jest przedstawienie kodeksów etyki banków w szerszym kontekście kodeksów etycznych firm. Problem badawczy stanowi ustalenie: czy na stronach internetowych banków są umieszczone kodeksy etyczne; jacy interesariusze występują w kodeksach etycznych banków; jakie treści dotyczące klientów są umieszczone w kodeksach etycznych banków. Przedmiotem analiz są treści kodeksów etycznych. Opracowanie składa się z trzech części: w pierwszej zostanie przedstawiona istota kodeksów etycznych, w drugiej zaprezentowana typologia oraz treści kodeksów, natomiast w części trzeciej – ukazane zostaną kodek-

<sup>2</sup> Zob. D. Bąk, *Instrumenty kreowania standardów etycznych w organizacji: projektowanie i ocena*, cejsh.icm.edu.pl/cejsh/...c72b.../ZZL\_HRM\_2-2010\_Bak\_D\_11-27.pdf (dostęp: 31.01.2015); K. Mizera, *Kodeksy etyczne na gruncie środowisk akademickich*, [w:] *Zarządzanie szkołą wyższą: dylematy i wyzwania*, Prace Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Gdańsku, 2011, s. 373–385.

<sup>3</sup> K. Przybył, *Po co nam kodeksy etyczne. Dokument szyty na miarę*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013 r. Zob. także R. Sroka, *Kodeksy etyczne w największych firmach w Polsce*, <http://sa8000.pl/kodeksy-etyczne-w-najwiekszych-firmach-w-polsce/> (dostęp: 30.01.2015).

<sup>4</sup> J. Konieczny, *Wstęp do etyki biznesu*, Konsalnet, Warszawa 1998, s. 87. W literaturze przedmiotu występuje tzw. sytuacjonizm, etyka bez potrzeby formułowania kodeksu, zalecająca podejmowanie decyzji w odniesieniu do rozumu, faktów i sumienia. E. Klimowicz, *Sytuacjonizm*, [w:] *Mały słownik etyczny*, S. Jędryka (red.), Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 1999, s. 257–258. Przeciwnikiem kodeksów etycznych był m.in. L. Kołakowski, ze względu na osłabianie moralnej wrażliwości. L. Kołakowski, *Etyka bez kodeksu*, „*Twórczość*” 1962, 7 (18), s. 73–76; 83. Cyt. za A. Sikora, *Pojęcie, rozwój i struktura...*, *op. cit.*, s. 102.

<sup>5</sup> M. Wiśniewska, *Kodeks dobrej praktyki bankowej jako zbiór norm etycznych i ważny element kultury bankowego środowiska zawodowego. Etyka biznesu i etyka zawodowa*, „*Annales. Etyka w życiu gospodarczym*” 2003, Vol. 6.

sy etyczne środowiska bankowego oraz kodeksy etyki znajdujące się na stronach internetowych banków.

## 1. ISTOTA KODEKSÓW ETYCZNYCH

Dla dalszych rozważań związanych z prezentacją kodeksów etycznych banków wskazane jest przedstawienie pojęcia, celu, znaczenia kodeksów etycznych, a także ich treści. Kodeksy etyczne występują pod różnymi nazwami, jak: kodeksy etyczne (*code of ethics*), kodeksy wartości (*code of value*), kodeksy praktyki (*code of practice*), czasami z dodatkiem „dobrej praktyki”, kodeksy postępowania (*code of conduct*), również kodeksy przestrzegania norm i zasad postępowania (*code of compliance*)<sup>6</sup>. Trzeba odnotować, że pojawia się także w środowisku stanowisko, przywoływane przez A. Klimczuka, że należy *odchodzić od stosowania określenia* kodeks, co uzasadnia negatywne kojarzenie z kodeksem karnym i jego sankcjami<sup>7</sup>. Zainteresowanie tego rodzaju instrumentami samoregulacji wzrosło pod koniec ubiegłego stulecia<sup>8</sup>. Kodeksy etyczne są przedmiotem analiz różnych dziedzin, m.in. filozofii i etyki. Dlatego też można rozpocząć przedstawienie definicji kodeksów, powołując się na wyjaśnienie tych pojęć zawarte w encyklopedii filozofii i słowniku etycznym. Zgodnie z definicją E. Grendeckiej (filozofia) kodeks etyczny jest systemem norm, regulujących sferę moralną życia człowieka<sup>9</sup>. Definicja L. Zdybela (etyka) jest szersza od poprzedniej. Pojawia się w niej, obok określenia, że jest to system norm dla sfery moralnej, także uzupełnienie, że powyższe normy dotyczą jednostki, a także występują w relacjach z innymi podmiotami, grupą, a w ramach kodeksu religijno-etycznego (dekalog) przede wszystkim w odniesieniu do Boga<sup>10</sup>. Natomiast w ekonomii, zazwyczaj kodeksy etyczne prezentowane są jako pewien rodzaj dokumentu, drogowskaz moralny<sup>11</sup>, zawierający określone zasady, reguły postępowania. Powyższe zasady są

<sup>6</sup> W. Gasparski, *Kodeksy etyczne: ich projektowanie, wprowadzanie i stosowanie (na wybranym przykładzie)*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym”, Salezjańska Wyższa Szkoła Ekonomii i Zarządzania, Łódź 2000, tom 3, s. 136.

<sup>7</sup> A. Klimczuk, *Podjęcie umiarkowane w sporze o możliwość i użyteczność moralną kodyfikacji norm etycznych*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym” 2014, Vol. 17, No. 1, s. 54.

<sup>8</sup> M. Wyrwiński, *Kodeksy dobrych praktyk*, [w:] *Nieuczciwe praktyki rynkowe. Ocena regulacji*, red. E. Nowińska, D. Kasprzycki, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2012, s. 267; M. Schwartz, *A Code of Ethics for Corporate Code of Ethics*, „Journal of Business Ethics” 2002, 41, 27–43.

<sup>9</sup> E. Grendeka, *Kodeks etyczny*, [w:] *Powszechna encyklopedia filozofii*, tom 5, S. Bafia, A. Maryniarczyk (red.), Polskie Towarzystwo Tomasza z Akwinu, Lublin 2004, s. 680–681.

<sup>10</sup> L. Zdybel, *Kodeks etyczny*, [w:] *Mały słownik etyczny*, S. Jedynak (red.), Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 1999, s. 131.

<sup>11</sup> J. Klimek, *Etyka biznesu...*, *op. cit.*, s. 213.

obowiązujące dla danej organizacji czy społeczności<sup>12</sup>. Pojawia się także uszczegółowienie tej definicji, zgodnie z którą jest to *uporządkowany i zarejestrowany system norm etyki zawodowej*<sup>13</sup>. W tym przypadku występuje już odniesienie do określonych grup zawodowych. Można w takim razie, zawężając obszar rozważań do podmiotów rynkowych i organizacji, zauważyć za B. Kryk, że kodeksy etyczne zawierają zasady postępowania firm wobec otoczenia zewnętrznego, a także wobec grup wewnętrznych<sup>14</sup>. Powyższe etyczne standardy są obowiązujące wobec pracowników, bez względu na zajmowane przez nich stanowiska<sup>15</sup>. Wyjaśniając pojęcie „kodeks etyczny”, G. Polok podkreśla, że charakteryzuje go<sup>16</sup>:

- ❖ Uzupełnianie podstawowych wartości zasadami szczegółowymi, które są aktualne i uaktualniane.
- ❖ Osadzenie reguł i zasad w „zakorzenionym systemie wartości pracowników i w kulturze organizacyjnej”.
- ❖ Wskazanie zastosowania ogólnych moralnych zasad odnoszących się do specyfiki firmy.
- ❖ Wyodrębnienie połączonych elementów, stanowiących spójną całość, odnoszących się do: misji firmy, celów strategicznych firmy, kultury organizacyjnej, standardów etycznych dla menedżerów, jak i pracowników.
- ❖ Przynależność do szerszego systemu, który stanowią programy etyczne<sup>17</sup>, zawierające obok kodeksów etycznych zasady firmowe, strategię działania, standardy zachowań, a także system oceny działań pod względem etycznym.

Ważnym elementem związanym z funkcjonowaniem kodeksów etycznych jest cel ich ustanawiania. W. Gasparski, definiując kodeksy etyczne, zwraca uwagę, że

---

<sup>12</sup> *Zarządzanie różnorodnością zwiększa konkurencyjność firmy*, z Agnieszką Kozłowską-Rajewicz, pełnomocnik rządu ds. równego traktowania, rozmawia Kamil Ciepieńko. „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013 r.

<sup>13</sup> I. Lazari-Pawłowska, *Etyka zawodowa*, „Etyka”, 1969, s. 58. Cyt. za A. Sikora, *Pojęcie, rozwój i struktura...*, *op. cit.*, s. 95.

<sup>14</sup> B. Kryk, *Czy kodeks przedsiębiorstwa może stanowić rozwiązanie firmy*, [w:] *Etyka biznesu w działaniu*, W. Gasparski, J. Dietl (red.), Warszawa 2001, s. 641–642. Cyt. za G. Polok, *Kodeksy etyczne jako jedno z narzędzi regulacji zachowań podmiotów rynkowych*, [w:] *Etyczny wymiar działalności gospodarczej – wybrane zagadnienia*, „Studia Ekonomiczne” 2005, Nr 35, Akademia Ekonomiczna w Katowicach, [www.ue.katowice.pl/jednostki/...i...i.../ks-dr-grzegorz-polok.html](http://www.ue.katowice.pl/jednostki/...i...i.../ks-dr-grzegorz-polok.html)

<sup>15</sup> G. Polok, *Kodeksy etyczne jako jedno z narzędzi...*, *op. cit.*

<sup>16</sup> *Ibidem*.

<sup>17</sup> Zdaniem W. Gasparskiego programy etyczne firm powinny obejmować oprócz kodeksu etycznego: opracowanie podręcznika standardów zawodowych, program kształcenia etycznego, utworzenie stanowiska/komórki do spraw etyki, promowanie zachowania etycznego, stałe monitorowanie przestrzegania norm etycznych i standardów zawodowych, utworzenie etycznej infolinii, systematyczne przeprowadzanie audytu etycznego, korygowanie, w miarę potrzeb, kodeksu etycznego i podręcznika standardów zawodowych W. Gasparski, *Kodeksy etyczne...*, *op. cit.*, s. 136.

jest to jeden z najprostszych sposobów przekazu pracownikom zasad i sposobów postępowania w danej organizacji<sup>18</sup>. Oprócz ogólnego uzasadnienia, wynikającego z potrzeby dopasowania tradycji, zasad moralnych, przekonań filozoficznych, religijnych, standardów prawnych do warunków działania przedsiębiorstwa lub grupy zawodowej<sup>19</sup> autorzy „Gazety Finansowej”, związani z praktyką, często zajmujący się zarządzaniem personelem, opisując cel tworzenia kodeksów etycznych, wskazywali na konsekwencje wynikające z jasnego określenia zasad i standardów postępowania etycznego, jak<sup>20</sup>:

- ❖ Ustalenie jak należy postępować w danej sytuacji i czego unikać.
- ❖ Minimalizowanie ryzyka związanego z niewłaściwym zachowaniem i przekroczeniem ustalonych zasad, standardów, wartości, którymi kieruje się dana korporacja oraz jej pracownicy.
- ❖ Możliwość wyeliminowania przypadków nieakceptowanych postaw, poprawę komunikacji i współpracy między pracownikami i partnerami biznesowymi.
- ❖ Zabezpieczenie organizacji przed niebezpieczeństwami wynikającymi z konfliktów czy nadużyć.
- ❖ Możliwość poprawy reputacji, a przez to wizerunku firmy. Zwiększenie zaufania klientów, kontrahentów, partnerów, wiarygodności personelu, lojalności pracowników w kontekście społecznej odpowiedzialności biznesu.

Ciekawe podsumowanie rozważań dotyczące roli kodeksów etycznych w regulacji firm prezentuje G. Polok, który wskazuje na ich znaczenie na poziomie wewnętrznym i zewnętrznym firmy<sup>21</sup>. Na poziomie **wewnętrznym** kodeks uświadamia pracownikom cele firmy, stanowi oparcie w sytuacjach konfliktowych, prowadzi do zmniejszenia kosztów i zwiększenia zysków (dzięki zmniejszeniu np. korupcji, defraudacji i innych złych praktyk), ogranicza sytuacje występowania konfliktu interesów, pogłębia wiarygodność i lojalność personelu. Daje możliwość odwołania się w przypadku nieetycznego postępowania kadry kierowniczej<sup>22</sup>. Na poziomie **zewnętrznym** kodeksy etyczne budują dobre imię firmy i jej pozytywny wizerunek, wpływają korzystnie na reputację, mogą dawać przewagę konkurencyjną, wynikającą także z poprawy kultury organizacyjnej. Przyjęto bowiem, że występuje: *dodatnia korelacja między nieetycznymi praktykami firm a liczbą restrykcyjnych*

<sup>18</sup> *Ibidem*, s. 131–138.

<sup>19</sup> J. Klimek, *Etyka biznesu...*, *op. cit.*, s. 211.

<sup>20</sup> J. Hałaczkiwicz, *Zdrowy kodeks*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013 r.; G. Bar, *Wartość dla firmy*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013; A. Zielińska, *Niezbędne standardy*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013; N. Witkowska, *Kodeks etyczny z duszą*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013 r.; U. Steger, W. Amann, *Corporate Governance. How to Add Value*, Wiley, Chichester, 2008, s. 131–160.

<sup>21</sup> G. Polok, *Kodeksy...*, *op. cit.*

<sup>22</sup> G. Vinten, *WhistleBlowing: Corporate Help or Hindrance?*, „Management Decision” 1992, Vol. 30, Iss: 1. DOI <http://dx.doi.org/10.1108/00251749210008687>; J. Nogala, *Sygnalista czy donosiciel*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013 r.

*przepisów rządowych*, mających na celu ograniczanie tych praktyk<sup>23</sup>. Mając na uwadze powyższe rozważania J. Klimek, powołując się na W. Gasparskiego, upraszcza sprawę funkcji kodeksów etycznych i wskazuje, że pełnią one cztery podstawowe funkcje: informacyjną, doradczą, wychowawczą i kontrolną<sup>24</sup>. Kodeksy etyczne mogą więc stanowić jeden ze sposobów dyscyplinowania pracowników i przynosić efekty finansowe oraz społeczne dla firmy i jej otoczenia.

## 2. RODZAJE KODEKSÓW ETYCZNYCH I ICH TREŚĆ

Kodeksy etyczne są samorządnie wypracowane przez zrzeszające podmioty branżowe organizacje. Są także przez te podmioty zaakceptowane. Wzorem dla opracowania kodeksów etycznych była uchwalona w USA w 2002 r. ustawa *Sarbanes-Oxley Act*<sup>25</sup>, nakładająca obowiązek wdrażania procedur przejrzystego, etycznego postępowania przez spółki giełdowe<sup>26</sup>.

Istnieje kilka rodzajów kodeksów<sup>27</sup>. Najbardziej popularny podział to taki, w którym występują kodeksy o charakterze ogólnym, adresowane do wszystkich przedstawicieli danego środowiska czy grupy zawodowej oraz kodeksy etyczne szczegółowe utworzone na potrzeby konkretnej firmy. Przykładem kodeksu ogólnego jest *Kodeks etyki w działalności gospodarczej* opracowany przez Krajową Izbę Gospodarczą w 1994 r., a z drugiej strony np. *Kodeks etyczny firmy Comarch S.A.* Oprócz tych dwóch rodzajów funkcjonują także kodeksy ogólne branżowe, np. *Kodeks dobrej praktyki bankowej*. Kodeksy etyki zawodowej, inaczej deontologiczne, obowiązują w określonych środowiskach zawodowych<sup>28</sup>, a ich tradycja jest bardziej odległa niż kodeksów etycznych firm<sup>29</sup>. Kodeksy mogą mieć różną formę, oprócz dokumentu także postać odpowiedniego sformułowania przysięgi czy ślubowania. Interesującą klasyfikację kodeksów etycznych przedstawia T. Czakon, który różnicuje kodeksy etyczne firm ze względu na zawarte w nich dominujące postawy wobec praw pracowników, w tym ujęciu są to kodeksy: autorytarne (charakteryzujące się narzucaniem woli przez kierownictwo firmy, niebraniem pod uwagę opinii i praw pracowniczych), restrykcyjne (zawierające nadmierne wymagania wobec pracowników, wykraczające ponad to, co przyjęte w prawie, zwyczajach) czy paternalistyczne

---

<sup>23</sup> G. Polok, *Kodeksy...*, *op. cit.*, s. 6.

<sup>24</sup> J. Klimek, *Etyka...*, *op. cit.*, s. 213, 223.

<sup>25</sup> <https://www.sec.gov/about/laws/soa2002.pdf> (dostęp: 15.02.2015).

<sup>26</sup> C. Lipiński, *Etyka w bankowości – dylematy pracownika bankowego*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym” 2008, Vol. 11, nr 2, s. 88.

<sup>27</sup> Głębsza analiza typologii kodeksów etycznych nie jest przedmiotem tego opracowania.

<sup>28</sup> Por. W. Gasparski, *Kodeksy etyczne...*, *op. cit.*, s. 133.

<sup>29</sup> Zob.: S. Opara, *Jak żyć? Wykłady z etyki*, Akademia Humanistyczna im. A. Gieysztora, Bellona, Pułtusk–Warszawa 2011, s. 38–39. Cyt. za J. Klimek, *Etyka...*, *op. cit.*, s. 195.

(dające pracownikom prawa, ale niepozwalające na samodzielną aktywność), partnerskie (z dominacją dialogu i współdziałania)<sup>30</sup>.

Opisując budowę kodeksów etycznych, można wyróżnić część wstępną, inaczej wprowadzenie, w której opisane są ogólne zasady postępowania organizacji, następnie adres podpisany przez prezesa oraz preambuła. Kolejny element to: działy, rozdziały, części dotyczące określonych zagadnień, które mogą być uporządkowane według rodzajów interesariuszy. W treści kodeksów etycznych firm występują w zróżnicowanej częstotliwości następujące grupy interesariuszy: pracownicy, klienci, właściciele (akcjonariusze, inwestorzy), państwo, dostawcy, środowisko przyrodnicze, społeczności lokalne<sup>31</sup>. W kodeksach etycznych firm odnotowane są zazwyczaj prawa i obowiązki **pracowników**, w kontekście wizji i misji firmy. Określone są również zasady obowiązujące w relacjach między pracownikami a pracodawcą. Często zasady związane z usytuowaniem pracowników w firmie są zgromadzone w wielu miejscach, np. opisujących zasady polityki antykorupcyjnej czy konflikt interesów. W literaturze przedmiotu wskazuje się na korzyści wynikające z przestrzegania standardów etycznych i prawnych w odniesieniu do pracowników, jak np.: kształtowanie otoczenia przyciągającego wysoko kwalifikowanych pracowników, w którym nie ma dyskryminacji, *mobbingu*, zapewnienie dostępu wszystkich pracowników do szkoleń, a w przypadku zaistnienia wątpliwości natury etycznej – dostępu pracowników do kadry menedżerskiej. Kolejną korzyścią dla pracowników jest występowanie tendencji ukierunkowanej na osiągnięcie sukcesu połączonej z konkurencyjnym systemem wynagrodzeń i cyklicznym systemem obiektywnych ocen<sup>32</sup>. Jednym z elementów programu etycznego, opisanego w niektórych kodeksach etycznych, jest instytucja *whistleblower*, inaczej sygnalista, demaskator, informator w dobrej wierze, donosiciel w interesie publicznym, pracownik, który publicznie ujawnia nielegalne operacje firmy. Osoba w dobrej wierze informująca pracodawcę o nieprawidłowościach w zachowaniu pracowników, np. o korupcji lub pogwałceniu prawa w miejscu pracy. W Polsce sygnalista ma słabą pozycję, zwolniony lub zdegradowany może się jedynie bronić w sądzie pracy<sup>33</sup>.

Kolejną ważną grupą interesariuszy są **klienci**, którym poświęca się często początkowe fragmenty w kodeksach etycznych, gdzie występuje opis misji firmy. Podobnie jak w przypadku pracowników tekst poświęcony klientom znajduje się w różnych miejscach kodeksów. Często są to wzniosłe zapisy, łączące dbałość

<sup>30</sup> T. Czakon, *Między paternalizmem a restrykcyjnością. Prawa pracownicze w kodeksach etycznych firm*, Dom Wydawniczy Duet, Toruń 2013, s. 9, 171–184.

<sup>31</sup> *Ibidem*, s. 59.

<sup>32</sup> *Ibidem*, s. 60–61.

<sup>33</sup> J. Nogała, *Sygnalista...*, *op. cit.*; A.C. Leiter, *Soft Whistleblowing* (February 1, 2013). 48 Georgia Law Review 425 (2014); American University School of Public Affairs Research Paper No. 2014-43. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2407095> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2407095>

o klientów z podstawowymi celami sygnatariuszy kodeksów etycznych. Firmy powołują się w kodeksach na to, że ich sukces opiera się na zaufaniu klientów, których traktują z szacunkiem, a celem jest realizacja ich oczekiwań i wymagań (w niektórych kodeksach etycznych można nawet znaleźć formułę, że firma wykracza poza oczekiwania klientów) oraz realizacja usług o najwyższych standardach. O podejściu do klientów świadczy pisanie tego wyrazu dużą literą<sup>34</sup>.

W kodeksach etycznych usytuowane jest także odniesienie do państwa, prawa (zwłaszcza krajowego i międzynarodowego) oraz władz państwowych, również władz lokalnych. Ważnym elementem w kodeksach etycznych są sprawy środowiska przyrodniczego i deklaracje dotyczące jego ochrony. Firmy w tym przypadku powołują się na zasady społecznej odpowiedzialności biznesu CSR, zlecają przeprowadzanie odpowiedniego raportu i informują o jego publikacji. Bywa, że do ochrony środowiska zachęca się poprzez odwołanie do zasad moralnych<sup>35</sup>, albo wykorzystuje w tym celu metody nakazowe, poprzez zapisy, że pracownicy są zobowiązani<sup>36</sup> do przestrzegania procedur chroniących środowisko. W dokumentach kodeksów etycznych interesariuszami są także społeczności lokalne, występujące w pobliżu siedzib firm. Odnoszące się do nich zapisy zazwyczaj mają ogólnikowy i wzniosły charakter, mogą dotyczyć: wspierania kultury, poprawy jakości życia czy celów charytatywnych. Ponadto w kodeksach etycznych są obecni, jako interesariusze, właściciele firm, występujący pod różnymi nazwami, np. akcjonariusze, inwestorzy, udziałowcy<sup>37</sup>. Treści kodeksów etycznych w założeniach są bardziej restrykcyjne i szczegółowe niż właściwy dla danego sektora akt prawny, nie mogą zawierać sprzeczności wobec norm obowiązującego prawa czy kodeksów zawodowych, które często obejmują „luki prawne”. Kodeksy etyczne, będące formą samoregulacji, powinny współgrać z normami prawnymi<sup>38</sup>. Sprawy zasadnicze jednak zazwyczaj są zawarte w regulaminie.

---

<sup>34</sup> T. Czakon, *Między paternalizmem...*, *op. cit.*, s. 61–62.

<sup>35</sup> Kodeks ma charakter deklaracyjny.

<sup>36</sup> Taka cecha wskazuje, że jest to kodeks o charakterze normatywnym. D. Bąk uważa, że „formuła kodeksu etycznego i sposób jego wprowadzania” ma korespondować ze stopniem dojrzałości pracowników. W przedsiębiorstwie z wysokim morale pracowników kodeks ma mieć formę deklaracyjną. W przedsiębiorstwie z pracownikami postępującymi nieetycznie – kodeks normatywny, uwzględniający sankcje. D. Bąk, *Instrumenty kreowania...*, *op. cit.*, s. 18–19.

<sup>37</sup> T. Czakon, *Między paternalizmem...*, *op. cit.*, s. 65–72.

<sup>38</sup> L. Senden, *Soft Law Self-regulation and Co-regulation in European Law: Where Do They Meet?*, „Electronic Journal of Comparative Law”, Vol. 9.1, January 2005.



### 3. KODEKSY ETYCZNE BANKÓW

Banki to instytucje rynku finansowego odgrywające istotną rolę w gospodarce, dla których funkcjonowania bardzo ważne jest zaufanie powiązanych z nimi interesariuszy. Od banków oczekuje się działania zgodnego z prawem, profesjonalizmu, stabilnych relacji z partnerami, ale także rzetelności, przejrzystości, odpowiedzialności i przestrzegania zasad etycznych<sup>39</sup>. Obok władz nadzorczych banki również uruchamiają mechanizmy, których celem jest eliminacja nieuczciwych praktyk rynkowych. Przykładami rozwiązań deontologii zawodowej o istotnym znaczeniu dla banków są przede wszystkim regulacje o charakterze ogólnym, jak<sup>40</sup>: Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego<sup>41</sup>, Zasady Dobrej Praktyki Bankowej<sup>42</sup>.

Do regulacji szczegółowych należą Rekomendacje Związku Banków Polskich dotyczące np.:

- ❖ Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki. (Druga edycja dokumentu, zaktualizowana i uzupełniona (2014) w stosunku do pierwszej edycji (2012)<sup>43</sup>;
- ❖ Systemu zarządzania skargami/reklamacjami dobre praktyki (2012)<sup>44</sup>;

<sup>39</sup> Zob.: zasady opracowane przez *European Banking Federation* dla sektora bankowego i nadzorców w celu budowy nowego ładu finansowego, <http://www.ebf-fbe.eu/wp-content/uploads/2014/03/10-0190-EBFFinalversion.pdf> (dostęp: 10.02.2015).

<sup>40</sup> Interesujący opis powyższych regulacji w kontekście nieuczciwych praktyk rynkowych zob.: E. Rutkowska-Tomaszewska, *Zasady dobrych praktyk na rynku usług bankowych i ich znaczenie w działalności Bankowego Arbitrażu konsumenckiego*, „Kwartalnik ADR” 2010, nr 4, s. 63–78.

<sup>41</sup> Opracowanie, które powstało w rezultacie współpracy organizacji zrzeszających podmioty oferujące produkty i usługi finansowe, organizacji i instytucji reprezentujących interesy klientów i innych instytucji rynkowych, przy udziale ekspertów ze środowiska akademickiego. Kanon zawiera 16 uniwersalnych zasad dla całego rynku finansowego, wskazuje na podstawowe wartości i ideały etyczne właściwe dla podmiotów finansowych, w szczególności w relacjach z klientami, należą do nich m.in.: uczciwość, staranność, kompetencje, zaufanie, wykorzystywanie zasobów i procedur w dobrej wierze, zapewnianie odpowiednich warunków wykonywania czynności przez pracowników, zapobieganie konfliktom interesów, a jeżeli, pomimo zachowania należytej staranności, konflikt występuje, zaleca się dążenie do jego rozwiązania w sposób zapewniający uczciwe i rzetelne traktowanie klientów. Komunikat KNF z 13.03.2008, w sprawie ogłoszenia Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl). [http://www.knf.gov.pl/Images/komunikat\\_Kanon\\_13\\_03\\_08\\_tcm75-7085.pdf](http://www.knf.gov.pl/Images/komunikat_Kanon_13_03_08_tcm75-7085.pdf)

<sup>42</sup> Kodeks etyki bankowej (Zasady dobrej praktyki bankowej), przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 18 kwietnia 2013 r., Warszawa. Zaakceptowany przez banki komercyjne, członków ZBP na WZ ZBP, 09.05.2001. Zawiera zbiór kilku rozdziałów poświęconych: m.in. zasadom postępowania banków w stosunkach z klientami, zasadom reklamy, zasadom postępowania ze skargami i reklamacjami, [http://zbp.pl/public/repozytorium/dla\\_bankow/prawo/komisja\\_etyki\\_bankowej/KEB\\_final\\_WZ.pdf](http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/prawo/komisja_etyki_bankowej/KEB_final_WZ.pdf)

<sup>43</sup> [http://zbp.pl/public/repozytorium/Newsletter/2013/czerwiec/Dobre\\_Praktyki\\_obsuga\\_osob\\_z\\_niepenosprawnościami.pdf](http://zbp.pl/public/repozytorium/Newsletter/2013/czerwiec/Dobre_Praktyki_obsuga_osob_z_niepenosprawnościami.pdf)

<sup>44</sup> [http://zbp.pl/public/repozytorium/dla\\_bankow/rady\\_i\\_komitety/komitet\\_ds\\_juf/Dobre\\_Praktyki\\_skargi\\_reklamacje.pdf](http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitety/komitet_ds_juf/Dobre_Praktyki_skargi_reklamacje.pdf)

- ❖ Dobrych praktyk na polskim rynku *Bancassurance* (Trzy rekomendacje)<sup>45</sup>;
- ❖ Dobrych praktyk w zakresie przenoszenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych dla klientów indywidualnych na polskim rynku bankowym (2011)<sup>46</sup>.

W przypadku regulacji o charakterze deontologicznym zauważono występowanie problemu ich efektywności, która jest niska w przypadku, gdy wdrażanie tego typu norm etycznych nie wynika z subiektywnego przeświadczenia o ich słuszności, ale z zaleceń nadzorców czy obawy przed konkurencją<sup>47</sup>. W ustawodawstwie polskim wprowadzono pojęcie „kodeks dobrych praktyk” na mocy ustawy z 2007 r., w której został zdefiniowany jako: zbiór zasad postępowania, w szczególności norm etycznych i zawodowych przedsiębiorców, zobowiązujących się do ich przestrzegania<sup>48</sup>. Kodeksy dobrych praktyk są zaliczane do instrumentów o charakterze samoregulacyjnym (samoregulacja *soft-regulatory system* SRO), tzw. miękkiego prawa *soft law*. Takie przypisanie wynika z dobrowolności przyjęcia (ustanawiane przez przedsiębiorców lub ich zrzeszenia tzw. *self-regulatory system*) i kontroli przestrzegania przez ich sygnatariuszy, przez organy wewnętrzne organizacji ustanawiającej te normy<sup>49</sup>. Warto odnotowania jest także wskazanie w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nieuczciwych praktyk rynkowych związanych ze stosowaniem kodeksów dobrych praktyk. Należy do nich: stosowanie kodeksu dobrych praktyk sprzecznego z prawem; nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, pomimo informacji o jego stosowaniu; przekazywanie informacji, że przedsiębiorca zobowiązał się do przestrzegania kodeksu dobrych praktyk, jeżeli nie jest to zgodne z prawdą<sup>50</sup>. Powyższe przepisy dają możliwość oceny, czy przedsiębiorca nie wykorzystuje kodeksu dobrych praktyk jedynie do celów marketingowych, próbując w ten sposób poprawić swoją reputację<sup>51</sup>. Analizując regulacje miękkiego prawa opisującego funkcjonowanie instytucji bankowych warto zwrócić uwagę na to, że

<sup>45</sup> <https://www.piu.org.pl/public/upload/ibrowser/Rekomendacje/I%20Rekomendacja%20Bancassurance.pdf>; [http://piu.org.pl/public/upload/ibrowser/II\\_rekomendacja\\_ba.pdf](http://piu.org.pl/public/upload/ibrowser/II_rekomendacja_ba.pdf); <http://www.piu.org.pl/public/upload/ibrowser/Bancassurance/Rekomendacje/III%20Rekomendacja%20Bancassurance%20-final.pdf>

<sup>46</sup> [http://zbp.pl/public/repozytorium/dla\\_bankow/rady\\_i\\_komitety/bankowosc\\_detaliczna/Ocena\\_wdrozenia\\_Rekomendacji\\_ZBP\\_w\\_zakresie\\_przenoszenia\\_rachunkow\\_bankowych\\_03.2011.pdf](http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitety/bankowosc_detaliczna/Ocena_wdrozenia_Rekomendacji_ZBP_w_zakresie_przenoszenia_rachunkow_bankowych_03.2011.pdf)

<sup>47</sup> C. Lipiński, *Etyka w bankowości...*, *op. cit.*, s. 88. Zob.: A. Klimczuk, *Podjęcie umiarkowane...*, *op. cit.*, s. 47–59. A. Klimczuk, *Możliwość i użyteczność moralna kodyfikacji norm etycznych. Przegląd stanowisk etycznych*, „Polskie Towarzystwo Profesjologiczne” 2013, nr 2, Uniwersytet Zielonogórski, s. 69–82.

<sup>48</sup> Art. 2. pkt 5 Ustawy z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206).

<sup>49</sup> E. Rutkowska-Tomaszewska, *Zasady...*, *op. cit.*, s. 64, 72.

<sup>50</sup> *Ibidem*, s. 72.

<sup>51</sup> *Ibidem*.

banki mają określone obowiązki informacyjne, ustalone przez nadzorcę rynku finansowego Komisję Nadzoru Finansowego<sup>52</sup>.

W celu sprawdzenia standardów występujących w kodeksach etycznych podjęto próbę zbadania treści kodeksów banków komercyjnych. Badaniem kodeksów etycznych zajmowali się w Polsce m.in. M. Marcinkowska<sup>53</sup> czy T. Czakon<sup>54</sup>. Badania kodeksów etycznych są dosyć popularne w literaturze międzynarodowej, przy czym najczęściej są one odnoszone do spółek notowanych na giełdach papierów wartościowych. Celem niniejszego opracowania nie było analizowanie kodeksów w kontekście ich zgodności z prawem ani ocena ich przestrzegania. Celem było ustalenie występowania kodeksów etycznych na stronach internetowych banków i ustalenie rodzaju występujących w tych dokumentach interesariuszy oraz treści odnoszących się do klientów. Analizie poddano 39 banków występujących na liście podmiotów sektora bankowego, zamieszczonych na stronie Komisji Nadzoru Finansowego<sup>55</sup>. W ramach tej listy 38 banków miało postać spółki akcyjnej i jeden banku państwowego (Bank Gospodarstwa Krajowego). Z listy 39 banków dwa banki nie miały strony internetowej (PKO Bank Hipoteczny SA oraz BPI Bank Polskich Inwestycji)<sup>56</sup>. Zatem badano strony 37 banków, poszukując informacji o przedstawionych wyżej problemach, związanych z kodeksami etycznymi. Następnie ustalono, że na stronach internetowych wyżej wymienionych banków w pięciu przypadkach znajdują się dokumenty, w których nazwach występowało wyrażenie kodeks etyki lub kodeks etyczny<sup>57</sup>. Były to następujące banki:

<sup>52</sup> Uchwała 385/2008 Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie szczegółowych zasad i sposobu ogłaszania przez banki informacji o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zakresu informacji podlegających ogłaszaniu. Dz. Urz. KNF nr 8, poz. 39 z późn. zm. Uchwała nr 259/2011 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 4.10.2011 r. zmieniająca uchwałę w sprawie szczegółowych zasad i sposobu ogłaszania przez banki informacji o charakterze ilościowym i jakościowym dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zamieszczania informacji o charakterze ilościowym, jak i jakościowym podlegających ogłoszeniu. Dz. Urz. KNF nr 11, poz. 43.

<sup>53</sup> M. Marcinkowska, *Corporate governance w bankach. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 2014.

<sup>54</sup> T. Czakon, *Między paternalizmem...*, *op. cit.*

<sup>55</sup> [http://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/PODMIOTY\\_ryнку/Podmioty\\_sektora\\_bankowego/index.html](http://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/PODMIOTY_ryнку/Podmioty_sektora_bankowego/index.html) (dostęp: 9–12.02.2015).

<sup>56</sup> Prezentacja tego banku jest zamieszczona, jako podstrona głównej strony Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski SA. [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl). BBPI Bank Polskich Inwestycji znajduje się w strukturach Getin Noble Bank SA informacja pod hasłem [www.dexiabank.pl](http://www.dexiabank.pl) strona w przygotowaniu.

<sup>57</sup> Kodeks Etyki BGK Kodeks Etyczny Grupy Banku Millennium, Kodeks Etyki Credit Agricole Bank Polska SA, 12 Zasad Kodeksu Etycznego BGŻ, Kodeks etyczny Duch i Litera BPH. W ostatnim przypadku nie jest to kodeks etyczny banku, ale kodeks etyczny jego głównego akcjonariusza GE. Został uwzględniony w tym miejscu w analizie, ponieważ bank BPH na swojej stronie internetowej powołuje się na ten dokument. Odnaleziono również informacje o Kodeksie Etyki PKO Banku Polskiego (dokument stanowiący załącznik nr 1 do uchwały nr 509/C/2014

1. Bank BPH SA<sup>58</sup>,
2. Bank Gospodarki Żywnościowej SA<sup>59</sup>,
3. Bank Gospodarstwa Krajowego<sup>60</sup>,
4. Bank Millennium SA<sup>61</sup>,
5. Credit Agricole Bank Polska SA<sup>62</sup>.

Drugą grupę banków (7) stanowią te, które na swoich stronach internetowych miały zamieszczone dokumenty zawierające deklaracje postaw etycznych, ale występujące pod innymi nazwami niż kodeks etyczny<sup>63</sup>. Były to następujące banki:

1. Bank Handlowy w Warszawie SA<sup>64</sup>,
2. Credit Agricole Bank Polska SA<sup>65</sup>,
3. Fiat Bank Polska SA<sup>66</sup>,
4. Getin Noble Bank SA<sup>67</sup>,
5. Raiffeisen Bank Polska SA<sup>68</sup>,
6. Santander Consumer Bank SA<sup>69</sup>,
7. SGB-Bank SA<sup>70</sup>.

Na liście 37 banków mających stronę internetową występuje także grupa 21 banków, na których stronach znajduje się odwołanie do kodeksu etyki bankowej,

---

Zarządu Banku z dnia 28 sierpnia 2014 r.) ale Autorce nie udało się odnaleźć jego treści na stronie internetowej tego banku i w wyszukiwarce internetowej.

<sup>58</sup> [http://www.bph.pl/repo/bph/bank/dokumenty/Kodeks\\_etyczny\\_Duch\\_i\\_Litera.pdf](http://www.bph.pl/repo/bph/bank/dokumenty/Kodeks_etyczny_Duch_i_Litera.pdf) (dostęp: 15.02.2015).

<sup>59</sup> [https://www.bgz.pl/downloads/Sponsoring/kodeks\\_12\\_zasad\\_final.pdf](https://www.bgz.pl/downloads/Sponsoring/kodeks_12_zasad_final.pdf) (dostęp: 15.02.2015).

<sup>60</sup> <http://www.bkg.com.pl/kodeks-etyki> (dostęp: 15.02.2015).

<sup>61</sup> [http://www.bankmillennium.pl/documents/10184/84940/Kodeks\\_Etyczny\\_Grupy\\_Banku\\_Millennium\\_2014.pdf/2f2f14e1-09b3-4804-b0d6-87efa7eec8b7](http://www.bankmillennium.pl/documents/10184/84940/Kodeks_Etyczny_Grupy_Banku_Millennium_2014.pdf/2f2f14e1-09b3-4804-b0d6-87efa7eec8b7) (dostęp: 15.02.2015).

<sup>62</sup> [http://static.credit-agricole.pl/asset/k/o/d/kodeks-etyki-ca\\_6356.pdf](http://static.credit-agricole.pl/asset/k/o/d/kodeks-etyki-ca_6356.pdf) (dostęp: 15.02.2015).

<sup>63</sup> W przypadku Credit Agricole Bank Polska SA jest to drugi dokument zawierający opis standardów etycznych. W przypadku Mercedes-Benz Bank Polska SA występuje Kodeks Zasad odnoszący się do firmy, a nie banku.

<sup>64</sup> Zasady postępowania 2013, [http://www.citigroup.com/citi/investor/data/codeconduct\\_plc.pdf](http://www.citigroup.com/citi/investor/data/codeconduct_plc.pdf) (dostęp: 15.02.2015).

<sup>65</sup> Karta Etyki Grupy Credit Agricole, [http://static.credit-agricole.pl/asset/k/a/r/karta-etyki-grupy-ca\\_5294.pdf](http://static.credit-agricole.pl/asset/k/a/r/karta-etyki-grupy-ca_5294.pdf)

<sup>66</sup> [http://www.fcabank.pl/templates/fga\\_fiat/images/docs/new/kodeks\\_postpowania\\_grupy\\_fga\\_capital.pdf](http://www.fcabank.pl/templates/fga_fiat/images/docs/new/kodeks_postpowania_grupy_fga_capital.pdf) (dostęp: 15.02.2015).

<sup>67</sup> Kodeks etyki pracowników Noble Bank SA, <https://www.getinbank.pl/files/uploads/file/Kodeks%20etyki%20Pracownik%C3%B3w%20GNB.pdf> (dostęp: 15.02.2015).

<sup>68</sup> *Code of Conduct*. Kodeks postępowania Grupy RZB, [http://raiffeisenpolbank.com/c/document\\_library/get\\_file?uuid=76d631fd-a045-4bac-a90e-b1fcad44c4b0&groupId=30393755](http://raiffeisenpolbank.com/c/document_library/get_file?uuid=76d631fd-a045-4bac-a90e-b1fcad44c4b0&groupId=30393755) (dostęp: 15.02.2015).

<sup>69</sup> Generalny Kodeks Postępowania, [http://static3.bzwbk.pl/asset/g/e/n/generalny\\_kodeks\\_postepowania\\_pl\\_27278.pdf](http://static3.bzwbk.pl/asset/g/e/n/generalny_kodeks_postepowania_pl_27278.pdf)

<sup>70</sup> Zasady dobrych praktyk Banku, [http://www.sgbbank.com.pl/pub/files/Lad\\_korporacyjny/Zasady\\_dobrych\\_praktyk.pdf](http://www.sgbbank.com.pl/pub/files/Lad_korporacyjny/Zasady_dobrych_praktyk.pdf) (dostęp: 15.02.2015).

opracowanego przez ZBP<sup>71</sup> i Kanonu Dobrych Praktyk<sup>72</sup>. Podsumowując przedstawione wyżej informacje można stwierdzić, że na stronach badanych banków jedynie u około 1/3 (31%) zauważono kodeksy etyczne<sup>73</sup>, zaś przeszło połowa z nich (57%) odwoływała się do głównego dokumentu środowiska bankowego, przedstawionego przez organizację branżową Związek Banków Polskich. W pozostałej grupie, obejmującej 2/3 banków, nie odnaleziono informacji o kodeksach etycznych.

Kolejnym etapem w badaniu była analiza rodzajów interesariuszy występujących w kodeksach etycznych<sup>74</sup> banków zamieszczonych na stronach internetowych (patrz tabela 1).

Z informacji zamieszczonych w tabeli 1 wynika, że we wszystkich kodeksach etycznych były podejmowane zagadnienia dotyczące pracowników (w części były to odniesienia do kadry zarządzającej) i klientów. Następną grupą interesariuszy pod względem częstotliwości występowania i udziału w badanych kodeksach etycznych byli kontrahenci oraz środowisko naturalne. Warto także zwrócić uwagę, że w połowie kodeksów etycznych badanych firm występowała instytucja/osoba odpowiedzialna za sprawy etyki, np. specjalista ds. zachowania zgodności *Compliance Officer* (Credit Agricole Bank Polska SA; Fiat Bank Polska SA), Departament Zapewnienia Zgodności (Bank Millennium SA), *Ombudsperson* korporacji GE (Bank BPH SA), Infolinia ds. Etyki (różne języki), Biuro ds. Etyki (NY), linia etyczna Banku Handlowego SA w Polsce, Komisja Etyki Biznesu (Santander Consumer Bank SA), Dyrektor *Compliance* Grupy (Raiffeisen Bank Polska SA).

Następnie badano zawarte w kodeksach etycznych zasady odnoszące się do jednej z grup interesariuszy, tzn. klientów banków. W tabeli 2 przedstawiono zagadnienia/problemy ujęte w kodeksach i odnoszące się do klientów. Przede wszystkim warto zauważyć, że we wszystkich kodeksach klienci występują jako jedna z grup interesariuszy. Nie we wszystkich kodeksach poświęcono im wyodrębniony fragment tekstu. Niewątpliwie w kodeksach etycznych banków są opisywane relacje

<sup>71</sup> Są to strony następujących banków. Bank BPH SA, Bank Millennium SA, Bank Ochrony Środowiska SA, Bank Pocztowy SA, Bank Polska Kasa Opieki SA, Bank Zachodni WBK SA, BNP Paribas Bank Polska SA, Credit Agricole Bank Polska SA, DnB Bank Polska SA, FM Bank PBP SA, Getin Noble Bank SA, ING Bank Śląski SA, mBank Hipoteczny SA, mBank SA, Plus Bank S.A, Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA, SGB-Bank SA, Toyota Bank Polska SA, VOLKSWAGEN BANK POLSKA SA, Bank Gospodarstwa Krajowego, Fiat Bank Polska SA.

<sup>72</sup> Bank Ochrony Środowiska SA, Bank Polska Kasa Opieki SA, Credit Agricole Bank Polska SA, Fiat Bank Polska SA.

<sup>73</sup> Na stronach internetowych banków (zamieszczonych na liście KNF) poszukiwano dokumentów wpisując do wyszukiwarki hasło: kodeks etyki bankowej, kodeks etyczny, zasady postępowania. W przypadku, gdy nie było wyszukiwarki, odnajdywano informacje w zakładce „o banku”. *Notabene* na stronach 6 banków nie odnaleziono wyszukiwarki: Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (Polska) SA, DnB Bank Polska SA, HSBC Bank Polska SA, Idea Bank SA, Toyota Bank Polska SA, VOLKSWAGEN BANK POLSKA SA.

<sup>74</sup> Inspiracją do takiego toku postępowania było badanie przedstawione w T. Czakon, *Między paternalizmem...*, *op. cit.*, s. 59.

z klientami, związane z zakazem dyskryminacji, uwzględnieniem ich potrzeb i interesów, unikaniem celowego wprowadzania w błąd czy nieprzekazywania informacji o ryzyku związanym z transakcjami finansowymi. W kodeksach etycznych banków podkreśla się również kwestię ochrony danych klienta, podejmuje wątek dotyczący rozstrzygania sporów i procesu reklamacji. Pracownicy, oprócz zobowiązań wobec klientów, muszą im się także dokładnie „przyglądać”, żeby dzięki temu unikać realizacji transakcji niezgodnych z prawem, w kontekście prania brudnych pieniędzy czy finansowania transakcji związanych z terroryzmem.

**Tabela 1. Rodzaje interesariuszy występujących w kodeksach etycznych na stronach internetowych banków**

Rodzaj interesariuszy	Występowanie w kodeksach	Udział procentowy
1. Pracownicy	12 <sup>a</sup>	100
2. Zarząd, kierownictwo	6	50
3. Klienci	12	100
4. Kontrahenci, dostawcy, partnerzy biznesowi	12	100
5. Konkurenci	10	82
6. Akcjonariusze, udziałowcy	5	42
7. Otoczenie społeczne, lokalna społeczność	8	64
8. Środowisko naturalne	10	83
9. Organy publiczne	8	67
10. Partie polityczne	5	42
11. Organ/ osoba odpowiedzialna za sprawy etyki banku	7	58

<sup>a</sup> W ramach 12 badanych kodeksów wystąpiły dwa z jednego banku Credit Agricole Bank Polska SA. Źródło: opracowanie własne na podstawie informacji zamieszczonych na stronach internetowych: Bank BPH SA, Bank Gospodarki Żywnościowej SA, Bank Gospodarstwa Krajowego, Bank Millennium SA, Bank Handlowy w Warszawie SA, Credit Agricole Bank Polska SA, Fiat Bank Polska SA, Getin Noble Bank SA, Raiffeisen Bank Polska SA, Santander Consumer Bank SA, SGB-Bank SA.

Analizując treści kodeksów etycznych poświęconych klientom, można zauważyć zarówno górnolotne, wzniosłe sformułowania, jak i powtarzające się zasady etyczne. Na przykład bank: *Koncentruje się na budowaniu długoterminowych relacji poprzez oferowanie klientom wysokiej jakości obsługi i pełnego zakresu przejrzystych produktów bankowych* (BGŻ SA). Albo *Relacje z klientami (...) polegają na wzajemnej lojalności, zaufaniu i poszanowaniu danego słowa. Każdy pracownik (...) zwraca szczególną uwagę na potrzeby klientów i dokłada wszelkiej staranności, aby sprostać ich oczekiwaniom (...)* *Każdy klient traktowany jest z jednakową uwa-*

gą (...) wszelkie rady udzielane w dobrej wierze (Credit Agricole Bank Polska SA). Czy bank: *Przestrzega wysokiej kultury obsługi w celu przewyższania oczekiwań klientów. (...) usługi będą zawsze świadczone w najlepszy możliwy sposób w interesie naszych klientów* (Raiffeisen Bank Polska SA). Kolejny przykład odnosi się do jednej z wartości banku, którą jest: *doskonałość* (Bank Millennium SA).

**Tabela 2. Treści zawarte w kodeksach etycznych banków dotyczące ich klientów**

Rodzaj treści, zagadnienia umieszczone w kodeksach etycznych	Występowanie w kodeksach	Udział procentowy
Występowanie i umieszczenie w kodeksie treści poświęconych klientom	12	100
Wyodrębnienie fragmentu poświęconego klientom	7	58
Relacje z klientami:		
Nieprzyjmowanie od klientów prezentów i korzyści finansowych	4	33
Unikanie zbyt bliskich relacji (wymóg bezstronności)	1	8
Zakaz dyskryminacji ze względu m.in. na: płeć, kolor skóry, pochodzenie, wiek, orientację seksualną, stan cywilny, status społeczny	6	50
Zachowanie balansu między interesem banku i klienta	4	33
Realizacja potrzeb klienta	7	58
Zmiana danych wyłącznie za zgodą klienta	3	25
Reklama/promocja	6	50
Unikanie nieuczciwych zachowań, celowego nieujawniania istotnych informacji, niewprowadzanie w błąd	4	33
Charakter informacji/rekomendacji	5	42
Bezstronny, dokładny, uczciwy, objaśniający ryzyko	4	33
Zgodny z zaleceniem MIFID, test wiedzy i doświadczenia	1	8
Zachowanie poufności i ochrona informacji o kliencie, ograniczony przepływ informacji	7	58
Reklamacje i skargi	5	42
Poznanie klienta w celu unikania transakcji niezgodnych z prawem, przez środki niewiadomego pochodzenia ( <i>pranie brudnych pieniędzy, finansowanie terroryzmu</i> )	5	42

Źródło: jak do tabeli 1.

Natomiast powtarzający się w tekstach kodeksów etycznych opis zasad, którymi mają się kierować pracownicy banków w relacjach z klientami, to: profesjonalizm, rzetelność, uczciwość, solidność, partnerskie traktowanie klienta, odpowiedzialność, poszanowanie godności ludzkiej, należyty szacunek, staranność, terminowość, rozważność, dokładanie wszelkich starań, realizacja uczciwego obrotu i dobrych obyczajów, a także dbanie o reputację instytucji zaufania publicznego. Udzielane przez banki informacje są określane takimi przymiotnikami jak: pełne, rzetelne, precyzyjne, zrozumiałe, przejrzyste, obiektywne, proste, odpowiedzialne.

W treści kodeksów etycznych banków skierowanych do klientów poruszony jest także wątek reklamacji i składania skarg. Trzeba przyznać, że problematyka przyjmowania i rozpatrywania skarg jest często elementem wyodrębnionym na stronach internetowych banków. Występują takie przypadki, że bank nie umieszcza na swojej stronie kodeksu etycznego, ale prezentuje zasady, regulaminy czy instrukcje związane z procesem reklamacji<sup>75</sup>. Ponadto na stronach internetowych banków umieszczone są także odwołania do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego<sup>76</sup>, który zajmuje się rozstrzyganiem sporów między konsumentami a bankami oraz wskazanie innych pozasądowych ciał rozjemczych, zajmujących się alternatywnymi sposobami rozstrzygnięcia sporów. Można także podkreślić, że część banków stosuje nowatorskie rozwiązanie i informuje, poprzez strony internetowe, o funkcjonowaniu w ich placówce rzecznika konsumentów<sup>77</sup>. Powyższe działania oraz treści zamieszczone w kodeksach etycznych na stronach internetowych banków mogą świadczyć o uwidaczniającym się trendzie do prokonsumeckich przemian na rynku usług bankowych. Jednak nadal brak przejrzystości informacji stawia pod znakiem zapytania uczciwość intencji bankowych i deklaracji o zachowaniu balansu między interesem ekonomicznym banku i jego klienta.

## **PODSUMOWANIE**

W ramach próby realizacji celu opracowania przedstawiono przegląd zagadnień związanych z kodeksami etycznymi. Powyższa prezentacja pozwala wyciągnąć wnioski, że są to dokumenty ważne, stanowiące odzwierciedlenie procesu przemian dotyczącego rozszerzania etycznej wrażliwości firm. W XXI w. nikt już nie wątpi, że banki nie mogą wykorzystywać swojej przewagi i dążyć do powiększania ekonomicznej efektywności bez brania pod uwagę, w działaniach gospodarczych, wartości etycznych w relacjach ze swoimi klientami oraz pracownikami. Takiemu

---

<sup>75</sup> Na przykład Alior Bank SA.

<sup>76</sup> Na przykład Santander Consumer Bank SA.

<sup>77</sup> Bank BPH SA, Bank Handlowy w Warszawie SA, Bank Zachodni WBK SA, Getin Noble Bank SA, Idea Bank SA, Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA.



celowi mają służyć kodeksy etyczne banków. Mają wpływać na wizerunek firm, zwiększać zaufanie klientów, być przejawem świadomości moralnej i odzwierciedlać stopień rozwoju kultury korporacyjnej. Analiza informacji zamieszczonych na stronach banków dostępnych dla klientów wskazuje, że kodeksów etycznych jest jeszcze stosunkowo niewiele. W istniejących kodeksach czasami prezentowane treści mają wzniosły, mało konkretny charakter, np. relacje z klientami w tych opisach oscylują od podejścia partnerskiego do podejścia z szacunkiem. Ponadto występują takie dysonanse, jak to, że z jednej strony banki deklarują udzielanie odpowiedzi w najkrótszym czasie, a z drugiej instruuja klientów, że czas odpowiedzi wynosi do 30 dni. Albo opowiadają się za ochroną środowiska naturalnego, a sporządzają kilkunastostronicowe kodeksy etyczne, w których na jednej stronie występuje tylko jedno zdanie. Dla lepszego wykorzystania kodeksów etycznych dobrze byłoby, żeby były publicznie dostępne, aby interesariusze mogli poznać ich treść i w miarę potrzeby mogli się na nie powołać, gdyby banki nie przestrzegały narzuconych sobie standardów.

Mimo niedociągnięć i uchybień występujących w kodeksach etycznych, warto iść drogą rozwoju kultury korporacyjnej i tworzyć kodeksy etyczne, nie wspominając już o tym, że wypada ich także przestrzegać.

**Słowa kluczowe:** kodeksy etyczne firm, kodeksy etyki bankowej

### **Abstract**

The purpose of this paper is to present a code of ethics of banks, in the broader context of ethical codes of companies. The research problem is to determine whether the websites of banks feature codes of ethics, what kind of stakeholders are present in the ethical codes of banks, and what content on clients is located in the ethical codes of banks. The subjects of analysis are the contents of codes of ethics. The paper consists of three parts: the first explains the importance of codes of ethics; the second, the typology and the content of codes; while in the latter part of the third – the codes of ethics and codes of conduct found on the websites of banks, shown by the banking sector.

**Key words:** corporate codes of ethics, codes of banking ethics

## Bibliografia

- Bar G., *Wartość dla firmy*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013.
- Bąk D., *Instrumenty kreowania standardów etycznych w organizacji: projektowanie i ocena*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” 2010, nr 2.
- Czakon T., *Między paternalizmem a restrykcyjnością. Prawa pracownicze w kodeksach etycznych firm*, Dom Wydawniczy Duet, Toruń 2013.
- Gasparski W., *Kodeksy etyczne: ich projektowanie, wprowadzanie i stosowanie (na wybranym przykładzie)*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym”, tom 3, Salezjańska Wyższa Szkoła Ekonomii i Zarządzania, Łódź 2000.
- Grendeka E., *Kodeks etyczny*, [w:] *Powszechna encyklopedia filozofii*, S. Bafia, A. Maryniarczyk (red.), tom 5, Polskie Towarzystwo Tomasza z Akwinu, Lublin 2004.
- Hałaczekiewicz J., *Zdrowy kodeks*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013.
- Klimczuk A., *Możliwość i użyteczność moralna kodyfikacji norm etycznych. Przegląd stanowisk etycznych*, „Polskie Towarzystwo Profesjologiczne” 2013, nr 2, Uniwersytet Zielonogórski.
- Klimczuk A., *Podjęcie umiarkowane w sporze o możliwość i użyteczność moralną kodyfikacji norm etycznych*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym” 2014, Vol. 17, No. 1, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Klimek J., *Etyka biznesu, Teoretyczne założenia, praktyka zastosowań*, Difin, Warszawa 2014.
- Klimowicz E., *Sytuacjonizm*, [w:] *Mały słownik etyczny*, S. Jedynak (red.), Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 1999.
- Kołakowski L., *Etyka bez kodeksu*, „Twórczość” 1962, 7 (18).
- Komunikat KNF z 13.3.2008, w sprawie ogłoszenia Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.
- Konieczny J., *Wstęp do etyki biznesu*, Konsalnet, Warszawa 1998.
- Kryk B., *Czy kodeks przedsiębiorstwa może stanowić rozwiązanie firmy*, [w:] *Etyka biznesu w działaniu*, W. Gasparski, J. Dietl (red.), Warszawa 2001.
- Leiter A.C., *Soft Whistleblowing* (February 1, 2013). 48 Georgia Law Review 425 (2014); American University School of Public Affairs Research Paper No. 2014-43. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2407095> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2407095>
- Lipiński C., *Etyka w bankowości – dylematy pracownika bankowego*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym” 2008, Vol. 11, nr 2.
- Marcinkowska M., *Corporate governance w bankach. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 2014.
- Markel H., *Becoming a Physician: “I Swear by Apollo” – On Taking the Hippocratic Oath*, „The New England Journal of Medicine” 2004, Vol. 350.

- Mizera K., *Kodeksy etyczne na gruncie środowisk akademickich*, [w:] *Zarządzanie szkołą wyższą: dylematy i wyzwania*, Prace Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Gdańsku, 2011.
- Nogala J., *Sygnalista czy donosiciel*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013 r.
- Opara S., *Jak żyć? Wykłady z etyki*, Akademia Humanistyczna im. A. Gieyszтора, Bello-na, Pułtusk–Warszawa 2011.
- Polok G., *Kodeksy etyczne jako jedno z narzędzi regulacji zachowań podmiotów rynkowych*, [w:] *Etyczny wymiar działalności gospodarczej – wybrane zagadnienia*, 2005, Nr 35, „Studia Ekonomiczne”, Akademia Ekonomiczna w Katowicach, [www.ue.katowice.pl/jednostki/...i...i.../ks-dr-grzegorz-polok.html](http://www.ue.katowice.pl/jednostki/...i...i.../ks-dr-grzegorz-polok.html)
- Przybył K., *Po co nam kodeksy etyczne. Dokument szyty na miarę*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013 r.
- Rutkowska-Tomaszewska E., *Zasady dobrych praktyk na rynku usług bankowych i ich znaczenie w działalności Bankowego Arbitrażu konsumenckiego*, „Kwartalnik ADR” 2010, nr 4.
- Schwartz M., *A Code of Ethics for Corporate Code of Ethics*, „Journal of Business Ethics” 2002, 41.
- Senden L., *Soft Law Self-regulation and Co-regulation in European Law: Where Do They Meet?*, „Electronic Journal of Comparative Law”, Vol. 9.1, January 2005.
- Sikora A., *Pojęcie, rozwój i struktura polskich kodeksów etyki lekarskiej na tle etyki zawodowej*, „Poznańskie Studia Teologiczne” 2002, t. 13.
- Sroka R., *Kodeksy etyczne w największych firmach w Polsce*, <http://sa8000.pl/kodeksy-etyczne-w-najwiekszych-firmach-w-polsce/>
- Steger U., Amann W., *Corporate Governance. How to Add Value*, Wiley. Chichester, 2008.
- Tulczyński A., *Polskie lekarskie kodeksy deontologiczne*, Państwowy Zakład Wydawnictw Lekarskich, Warszawa 1975.
- Uchwała 385/2008 Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie szczegółowych zasad i sposobu ogłaszania przez banki informacji o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zakresu informacji podlegających ogłaszaniu. Dz. Urz. KNF nr 8, poz. 39 z późn. zm.
- Uchwała nr 259/2011 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 4.10.2011 r. zmieniająca uchwałę w sprawie szczegółowych zasad i sposobu ogłaszania przez banki informacji o charakterze ilościowym i jakościowym dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zamieszczania informacji o charakterze ilościowym, jak i jakościowym podlegających ogłoszeniu. Dz. Urz. KNF nr 11, poz. 43.
- Ustawa z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym Dz. U. nr 171, poz. 1206.
- Vinten G., *WhistleBlowing: Corporate Help or Hindrance?*, „Management Decision”, 1992, Vol. 30, Iss. 1, DOI <http://dx.doi.org/10.1108/00251749210008687>.

Wiśniewska M., *Kodeks dobrej praktyki bankowej jako zbiór norm etycznych i ważny element kultury bankowego środowiska zawodowego. Etyka biznesu i etyka zawodowa*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym” 2003, Vol. 6.

Witkowska N., *Kodeks etyczny z duszą*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013 r.

Wyrwiński M., *Kodeksy dobrych praktyk*, [w:] *Nieuczciwe praktyki rynkowe. Ocena regulacji*, E. Nowińska, D. Kasprzycki (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2012.

*Zarządzanie różnorodnością zwiększa konkurencyjność firmy*, z Agnieszką Kozłowską-Rajewicz, pełnomocnik rządu ds. równego traktowania, rozmawia Kamil Ciepieńko, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013 r.

Zdybel L., *Kodeks etyczny*, [w:] *Mały słownik etyczny*, S. Jedynak (red.), Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 1999.

Zielińska A., *Niezbędne standardy*, „Gazeta Finansowa”, 22–28 listopada 2013 r.

### **Materiały internetowe**

European Banking Federation dla sektora bankowego i nadzorców w celu budowy nowego ładu finansowego. <http://www.ebf-fbe.eu/wp-content/uploads/2014/03/10-0190-EBFFinalversion.pdf>

Generalny Kodeks Postępowania, [http://static3.bzwbk.pl/asset/g/e/n/generalny\\_kodeks\\_postepowania\\_pl\\_27278.pdf](http://static3.bzwbk.pl/asset/g/e/n/generalny_kodeks_postepowania_pl_27278.pdf)

[http://piu.org.pl/public/upload/ibrowser/II\\_rekomendacja\\_ba.pdf](http://piu.org.pl/public/upload/ibrowser/II_rekomendacja_ba.pdf)

[http://raiffeisenpolbank.com/c/document\\_library/get\\_file?uuid=76d631fd-a045-4bac-a90e-b1fcad44c4b0&groupId=30393755](http://raiffeisenpolbank.com/c/document_library/get_file?uuid=76d631fd-a045-4bac-a90e-b1fcad44c4b0&groupId=30393755)

[http://static.credit-agricole.pl/asset/k/a/r/karta-etyki-grupy-ca\\_5294.pdf](http://static.credit-agricole.pl/asset/k/a/r/karta-etyki-grupy-ca_5294.pdf)

[http://static.credit-agricole.pl/asset/k/o/d/kodeks-etyki-ca\\_6356.pdf](http://static.credit-agricole.pl/asset/k/o/d/kodeks-etyki-ca_6356.pdf)

[http://static3.bzwbk.pl/asset/g/e/n/generalny\\_kodeks\\_postepowania\\_pl\\_27278.pdf](http://static3.bzwbk.pl/asset/g/e/n/generalny_kodeks_postepowania_pl_27278.pdf)

[http://www.bankmillennium.pl/documents/10184/84940/Kodeks\\_Etyczny\\_Grupy\\_Banku\\_Millennium\\_2014.pdf/2f2f14e1-09b3-4804-b0d6-87efa7eec8b7](http://www.bankmillennium.pl/documents/10184/84940/Kodeks_Etyczny_Grupy_Banku_Millennium_2014.pdf/2f2f14e1-09b3-4804-b0d6-87efa7eec8b7) (dostęp: 15.02.2015)

<http://www.bgk.com.pl/kodeks-etyki>

[http://www.bph.pl/repo/bph/bank/dokumenty/Kodeks\\_etyczny\\_Duch\\_i\\_Litera.pdf](http://www.bph.pl/repo/bph/bank/dokumenty/Kodeks_etyczny_Duch_i_Litera.pdf)

[http://www.citigroup.com/citi/investor/data/codeconduct\\_plc.pdf](http://www.citigroup.com/citi/investor/data/codeconduct_plc.pdf)

[http://www.fcabank.pl/templates/fga\\_fiat/images/docs/new/kodeks\\_postpowania\\_grupy\\_fga\\_capital.pdf](http://www.fcabank.pl/templates/fga_fiat/images/docs/new/kodeks_postpowania_grupy_fga_capital.pdf)

[http://www.knf.gov.pl/dla\\_rynku/PODMIOTY\\_rynku/Podmioty\\_sektora\\_bankowego/index.html](http://www.knf.gov.pl/dla_rynku/PODMIOTY_rynku/Podmioty_sektora_bankowego/index.html)

<http://www.piu.org.pl/public/upload/ibrowser/Bancassurance/Rekomendacje/III%20Rekomendacja%20Bancassurance%20-final.pdf>

[http://www.sgbbank.com.pl/pub/files/Lad\\_korporacyjny/Zasady\\_dobrych\\_praktyk.pdf](http://www.sgbbank.com.pl/pub/files/Lad_korporacyjny/Zasady_dobrych_praktyk.pdf)

[http://zbp.pl/public/repozytorium/dla\\_bankow/prawo/komisja\\_etyki\\_bankowej/KEB\\_final\\_WZ.pdf](http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/prawo/komisja_etyki_bankowej/KEB_final_WZ.pdf)

[http://zbp.pl/public/repozytorium/dla\\_bankow/rady\\_i\\_komitetu/bankowosc\\_detaliczna/Ocena\\_wdrozenia\\_Rekomendacji\\_ZBP\\_w\\_zakresie\\_przenoszenia\\_rachunkow\\_bankowych\\_03.2011.pdf](http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/bankowosc_detaliczna/Ocena_wdrozenia_Rekomendacji_ZBP_w_zakresie_przenoszenia_rachunkow_bankowych_03.2011.pdf)

[http://zbp.pl/public/repozytorium/dla\\_bankow/rady\\_i\\_komitetu/komitet\\_ds\\_juf/Dobre\\_Praktyki\\_skargi\\_reklamacje.pdf](http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/komitet_ds_juf/Dobre_Praktyki_skargi_reklamacje.pdf)

[http://zbp.pl/public/repozytorium/Newsletter/2013/czerwiec/Dobre\\_Praktyki\\_obsuga\\_osob\\_z\\_niepenosprawnociami.pdf](http://zbp.pl/public/repozytorium/Newsletter/2013/czerwiec/Dobre_Praktyki_obsuga_osob_z_niepenosprawnociami.pdf)

[https://www.bgz.pl/downloads/Sponsoring/kodeks\\_12\\_zasad\\_final.pdf](https://www.bgz.pl/downloads/Sponsoring/kodeks_12_zasad_final.pdf)

<https://www.dexiabank.pl> strona w przygotowaniu.

<https://www.getinbank.pl/files/uploads/file/Kodeks%20etyki%20Pracownik%C3%B3w%20GNB.pdf>

<https://www.piu.org.pl/public/upload/ibrowser/Rekomendacje/I%20Rekomendacja%20Bancassurance.pdf>

<https://www.pkobp.pl>

<https://www.sec.gov/about/laws/soa2002.pdf>

[www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl). [http://www.knf.gov.pl/Images/komunikat\\_Kanon\\_13\\_03\\_08\\_tcm75-7085.pdf](http://www.knf.gov.pl/Images/komunikat_Kanon_13_03_08_tcm75-7085.pdf)