

# Pomiędzy teorią a rzeczywistością

Renata Pastorko

Zasady dobrych praktyk bankowych nie są nową instytucją na gruncie polskiej bankowości. Wraz z popularyzacją koncepcji *corporate governance* (tzw. ładu korporacyjnego) wśród polskich spółek coraz większą wagę zaczęto przykładać do roli etyki i właściwego zarządzania w prowadzeniu konkretnej działalności gospodarczej. Z uwagi na istotną rolę banków w obrocie gospodarczym konieczne stało się wypracowanie kanonu zasad wzmacniających zaufanie klientów i inwestorów do instytucji finansowych.

Zasady dobrych praktyk ogólnie określa się mianem *soft law*, czyli pewnego rodzaju zaleceń, rekomendacji. Ich celem jest udzielenie wskazówek czy wytycznych do postępowania bez sankcji prawnych. Zadaniem *soft law* jest wypracowanie pewnych mechanizmów działania nie w drodze zmiany czy wprowadzenia nowych przepi-

ków Polskich. ZBP zrzeszający banki komercyjne, a także spółdzielcze doskonale znał (i zna) problemy i bolączki polskiego sektora bankowego. Rozumiał też, jaką rolę w budowaniu efektywnego funkcjonowania branży bankowej odgrywa zaufanie i etyka. Ponadto obserwowano także wzrost popularności zasad dobrej praktyki bankowej i idei ładu korporacyjnego za granicą. Celem wprowadzania takich norm zarówno dla całej branży, jak i dla poszczególnych przedsiębiorstw było wzmocnienie zaufania społeczeństwa, klientów i potencjalnych inwestorów do danej instytucji, jak również przekazanie na zewnątrz firmy informacji w stylu: „Hej, spójrzcie na nas, dbamy o wasz biznes, gramy fair.” Zasady ładu korporacyjnego miały za zadanie poszanowanie i zrównoważenie interesów wszystkich podmiotów związanych tak z daną branżą, jak i daną spółką (tj. klientów, inwestorów, pracowników, kadre zarządzającą itp.).

Komisja Nadzoru Finansowego opracowała *Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*. Wśród naczelnych jego wartości wymienia się uczciwość, staranność, godność czy zaufanie. Podmioty działające na rynku finansowym powinny działać w sposób rzetelny

z poszanowaniem interesów klientów. Niewskazane jest wykorzystywanie przez nie dominującej pozycji wobec klienta. Kanon podkreśla znaczenie w pracy w sektorze finansowym norm merytorycznych i etycznych przy wykonywaniu usług. Istotne jest, aby instytucje zatrudniały osoby posiadające właściwe kompetencje zawodowe i równocześnie wykazujące etyczną postawę. Na uwagę zasługuje również wskazane w *Kanonie* budowanie relacji wewnętrznych. Chodzi tu o poszanowanie praw pracowników podmiotu finansowego, m.in. poprzez stworzenie im odpowiednich warunków do właściwego wykonywania swoich funkcji.

Jeśli chodzi o obsługę klientów, to *Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego* odnosi się do rzetelnego informowania klienta o usługach, w tym o ryzykach związanych z konkretnym produktem. Podmioty działające na rynku finansowym powinny tak profilować oferty, aby odpowiadały potrzebom danego klienta i były adekwatne do jego sytuacji majątkowej. Pomoc ma w tym zasada rzetelnej reklamy, która nie wprowadza w błąd, ale informuje o prawdziwych cechach produktu, w tym kosztach i ryzykach z nim związanych. *Kanon* dotyczy także kwestii ochrony informacji o klientach. Mówi

**Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego odnosi się do rzetelnego informowania klienta o usługach, w tym o ryzykach związanych z konkretnym produktem. Podmioty działające na rynku finansowym powinny tak profilować oferty, aby odpowiadały potrzebom danego klienta i były adekwatne do jego sytuacji majątkowej.**

sów prawnych, ale raczej wpływania na świadomość adresata zalecenia. W przypadku rynku bankowego takimi normami są zasady dobrych praktyk wprowadzone na poziomie światowym, europejskim i polskim.

## Co mówi kanon?

W Polsce dużą rolę w upowszechnianiu koncepcji dobrych praktyk bankowych odegrał Związek Ban-

jedynie o wykorzystywaniu tych informacji zgodnie z prawem, nie rozwija natomiast kwestii tajemnicy bankowej czy ochrony danych osobowych. Co do kwestii konkurencji pomiędzy podmiotami działającymi na rynku finansowym, odwołuje się on do zwyczajów kupieckich i zasad uczciwej konkurencji. Analizując zasady wymienione w *Kanonie KNF* (a jest ich 16), można dojść do wniosku, iż są to pewne ogólne hasła. I to hasła, które stanowią odniesienie do zasad dobrych zwyczajów kupieckich (*lex mercatoria*) dotyczących obrotu gospodarczego w ogóle, a nie tylko sektora finansowego. Przecież postępowanie zgodnie z zasadami etyki i uczciwości powinno cechować każdego przedsiębiorcę, a nie być zarezerwowane dla sektora usług finansowych. Ponadto, z punktu widzenia newralgicznej roli sektora finansowego w gospodarce, trudno uznać, aby hasłowe zasady dobrze spełniły swoją rolę.

#### Co wskazują zasady?

Inaczej wygląda to w przypadku *Zasad Dobrej Praktyki Bankowej* wypracowanych przez ZBP. Jak sama nazwa wskazuje zostały one przygotowane z myślą o sektorze bankowym (jednakże nie można zapominać, iż stanowi on segment sektora finansowego). ZBP słusznie wskazał na fakt, że banki są instytucjami zaufania publicznego. I jako takie powinny stosować surowsze zasady etyczne niż inni uczestnicy obrotu gospodarczego. *Zasady Dobrej Praktyki Bankowej* składają się z ośmiu rozdziałów. Każdy z nich poświęcony jest innemu zagadnieniu istotnemu z punktu widzenia sektora bankowego. Na uwagę zasługuje tutaj kwestia rozwiązywania sporów, w tym rozpatrywania reklamacji i skarg klientów. *Zasady* zalecają dążenie do polubownego załatwienia każdego sporu na linii bank – klient. Wyznaczają też termin, w jakim każda reklamacja czy skarga powinna być rozpatrzona. I tak, zgodnie z pkt. 3 rozdziałem VI *Zasad*, maksymalny termin udzielenia odpowiedzi na nią nie powinien być dłuższy niż 30 dni. Jeżeli bank nie jest w stanie udzielić odpowiedzi w tym terminie, powinien poinformować o tym fakcie klienta i przedstawić przewidywany czas, do którego udzieli odpowiedzi. Przy czym maksymalny termin nie może przekraczać 90 dni.

Banki powinny zapewnić klientom informacje o działających przy ZBP Arbitrze

Bankowym, Sądzie Polubownym i Komisji Etyki Bankowej. Jej funkcjonowaniu został poświęcony rozdział VII *Zasad* – szerzej o jej działalności piszemy w artykule *Na straży dobrych praktyk*.

Banki będące spółkami publicznymi (notowanymi na parkiecie) przyjmują także *Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW*. Rekomendacje giełdy odnoszą się do działalności podmiotu jako spółki akcyjnej, a więc działań zarządu, rady nadzorczej, a także akcjonariuszy. Chodzi bowiem o zachowanie równowagi pomiędzy interesami samej spółki (i jej organów) a interesami inwestorów (akcjonariuszy). I tak na przykład, bank – spółka publiczna powinien prowadzić przejrzystą i efektywną politykę informacyjną. Dotyczy to m.in. prowadzenia strony internetowej w oparciu o wypracowany przez GPW model, umożliwienia transmisji obrad walnego zgromadzenia przez internet. Zalecenia ujęte w *Dobrych Praktykach* odnoszą się także do polityki wynagrodzeń w spółce; przy czym w kwestii wynagrodzeń kadry zarządzającej i nadzorczej odsyłają one do właściwego zalecenia Komisji Europejskiej.

Część rekomendacji ujętych w *Dobrych Praktykach* opiera się na zasadzie *comply or explain*. Przetłumaczyć to można jako „zastosuj się, a jeśli się nie stosujesz, wyjaśnij dlaczego”. Oznacza to, że banki – spółki publiczne mają funkcjonować, zachowując przejrzystość działań.

Wiele banków zdecydowało się, obok stosowania wspomnianych zasad, na stworzenie własnych kanonów dobrych praktyk. Często są one wypracowane dla holdingu banków (utworzone dla grupy przez bank matkę). W bankach funkcjonują także kodeksy etyki zawodowej obejmujące członków ich organów. Dotyczą one uczciwości i lojalności, poszanowania wspólnych interesów instytucji i danego członka organu, współkorzystanie z jej dóbr itp. Banki na swoich stronach internetowych zamieszczają z reguły informacje, że przestrzegają zasad dobrych praktyk. Z reguły są to *Zasady Dobrych Praktyk ZBP*, a dla banków – spółek publicznych *Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW*.

#### Życie sobie...

Oprócz tego w ramach przestrzegania ładu korporacyjnego banki przyjmują również regulacje wewnętrzne, w tym te wypracowa-

ne w ramach grupy. Można mieć wrażenie, iż stosują wszystkie możliwe kanony dobrych praktyk. Co to jednak w praktyce oznacza? Jak wspomniano wcześniej, wiele zasad ma charakter ogólny i hasłowy i odnosi się raczej do norm etycznych w ogóle. Te, które zostały opracowane w sposób bardziej szczegółowy dotyczą jedynie wybranych kwestii (np. rozpatrywania skarg, roli akcjonariuszy) uznanych za najistotniejsze z punktu widzenia potrzeb sektora bankowego. Trudno znaleźć zasady regulujące kwestie etycznego zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem prawnym. Podobnie wygląda kwestia co do rozpatrywania sporów z bankami. Hasło polubowne rozstrzygnięcie sporów to w rzeczywistości wszystko i nic. Dobrze, że takie zalecenie zostało umieszczone w zasadach dobrych praktyk, ale trudno z drugiej strony oczekiwać, że kanony rozwiążą wszystkie newralgiczne kwestie. Ich rolą przecież jest tzw. miękkie oddziaływanie na rynek, kształtowanie pewnych postaw (w tym budowanie zaufania do sektora bankowego). I z tego punktu widzenia należy oceniać ich działalność. Nadmierna regulacja w ramach dobrych praktyk prowadzić mogłaby do ograniczenia samodzielności polityki korporacyjnej czy klienckiej poszczególnych banków. I w rezultacie mogłaby wywołać słuszny skądinąd sprzeciw środowiska bankowego. Nawet w obszarze wspomnianego *soft law* istnieją granice ingerencji w działanie danego sektora i bezcelowa byłaby próba ujęcia wszystkich możliwych kwestii problematycznych z punktu widzenia i środowiska bankowego, i relacji bank – klient. Poza tym, co należy podkreślić, normy *soft law* postępują się często terminami o charakterze ocenym, odwołującym się do pewnych norm zachowań ogólnoludzkich. A te jak wiadomo trudno zmierzyć i zamknąć w liczbach.

Funkcjonowanie *corporate governance* i dobrych praktyk bankowych zostało dość dobrze ujęte w przedstawionych wyżej zasadach. Pytaniem jest, czy obecnie obowiązujące zasady spełniają swoją rolę, czy też wymagają zmian. Nad wypracowaniem zasad dobrych praktyk bankowych pracuje bowiem KNF. ■

*Autorka, dr nauk prawnych, jest adwokatem i adiunktem w Katedrze Prawa Handlowego Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie.*