

Działania instytucji finansowych regulowane przez kodeksy dobrych praktyk w świetle skarg zgłaszanych do KNF

Iwona Torzewska
Dyrektor Departamentu Ochrony Klientów
Urząd Komisji Nadzoru Finansowego

27 września 2011 r.

Kodeksy dobrych praktyk – komu służą i jaką pełnią rolę

- **Kodeks dobrych praktyk a jego sygnatariusze**

Jednolite standardy postępowania przyjęte przez określoną grupę instytucji finansowych, mające na celu:

- zapewnienie odpowiednich norm etycznych w kontaktach z innymi uczestnikami rynku,
- zapewnienie „lepszego” postrzegania przez innych uczestników rynku.

Kodeksy dobrych praktyk – komu służą i jaką pełnią rolę

- **Kodeks dobrych praktyk a współpracownicy
instytucji finansowej**

Czytelna informacja na temat standardów działania instytucji i jej wymagań wobec współpracowników.

- **Kodeks dobrych praktyk a klient instytucji finansowej**

Zapewnienie o stosowaniu przez instytucję etycznych zasad postępowania, w szczególności dbałości o słuszny interes klienta.

Postanowienia kodeksów dobrych praktyk a praktyczne ich stosowanie

- **uczciwość i poszanowanie słusznego interesu klienta**

Czy można pogodzić interes instytucji finansowej (realizacja planu sprzedażowego) z interesem klienta (uzyskaniem produktu odpowiadającego własnym potrzebom w niewygórowanej cenie)?

Postanowienia kodeksów dobrych praktyk a praktyczne ich stosowanie

- **rzetelność i profesjonalizm**

Czy jakość obsługi może być narzędziem konkurencji z innymi instytucjami finansowymi?

- **dążenie do polubownego rozstrzygnięcia sporu**

W czyim interesie powinno leżeć polubowne rozstrzygnięcie sporu pomiędzy instytucją finansową a jej klientem?

Dobre praktyki na rynku finansowym – oczekiwania klientów

- **rzetelna informacja**

- na temat cech oferowanego produktu i opłat z nim związanych
- na temat wzajemnych relacji i odpowiedzialności w kontaktach klient – pośrednik (współpracownik) – podmiot sygnatariusz kodeksu

Dobre praktyki na rynku finansowym – oczekiwania klientów

- **rzetelność i uczciwość w zakresie sprzedaży produktów**
 - uwzględnianie indywidualnych potrzeb klienta
 - nie wykorzystywanie „słabszej” pozycji klienta

Dziękuję za uwagę.

Iwona Torzewska

Dyrektor Departamentu Ochrony Klientów

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego

Tel.: 022-262-4070

Email: iwona.torzewska@knf.gov.pl