

Raport z wykonania

programu **etycznego**

za 2008 rok

Gdańsk, styczeń 2009 rok

© COPYRIGHT do wydania polskiego Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Zabronione jest kopiowanie, przetwarzanie i rozpowszechnianie w jakimkolwiek celu oraz postaci bez pisemnej zgody autora i wydawcy.

Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców

ul. Długie Pobrzeże 30

80 – 888 Gdańsk

info@kpf.pl

Spis treści

Raport z wykonania programu etycznego	4
Promowanie zachowań etycznych.....	4
Podsumowanie II Edycji Ogólnopolskiego Konkursu na najlepszą pracę z zakresu etyki biznesu VERBA VERITATIS oraz przygotowania do III Edycji.....	4
Certyfikowanie audytów wewnętrznych.....	6
Wspieranie kampanii społecznych na rzecz działań etyki biznesu	7
Stale monitorowanie	9
Monitorowanie samorządowe	9
Współpraca z interesariuszami w zakresie monitoringu	9
Korygowanie i aktualizowanie Zasad Dobrych Praktyk	10
Program kształcenia etycznego	11
Dystrybucja ZDP oraz prezentacji ZDP.....	11
Wzmacnianie dobrego wizerunku i upowszechnianie wiedzy o rynku.....	11
Instytut Rozwoju Gospodarczego SGH	11
Gdańska Akademia Bankowa	11
Inne projekty.....	12
Kwartalne konferencje prasowe	12

Raport z wykonania programu etycznego

Sprawozdanie z wykonania Programu Etycznego, jako części planu działań za 2008 roku w części dotyczącej etyki biznesu i dobrych praktyk, odzwierciedla zaangażowanie Członków Związku oraz Komisji Etyki i Biura KPF w realizację Misji. Misja ta polega na takim działaniu w praktyce biznesowej Członków KPF, które będzie tworzyło, potwierdzało i utrzymywało o nich opinię podmiotów zaufania publicznego. Podejmowana przez Komisję Etyki i Biuro KPF samorządowa działalność ma za zadanie stworzyć właściwy klimat i warunki oraz dawać narzędzia, ułatwiające Członkom KPF spełniać opisaną Misję w codziennej praktyce biznesowej, a jednocześnie narzędzia te mają pozwolić na monitorowanie zdarzeń, z realizacją Misji związanych.

Promowanie zachowań etycznych

Promowanie zachowań etycznych ma kilka ważnych aspektów. Jest ukierunkowane na promowanie tak opisanych postaw wśród różnych uczestników rynku finansowego. Do nich należy zarówno duża grupa osób ze środowiska akademickiego, które wkraczają w życie zawodowe i poziom wykształcenia etycznego jest istotny również z punktu widzenia Członków KPF. W tym celu stworzono narzędzie jakim jest Konkurs na najlepszą pracę z zakresu etyki biznesu Verba Veritatis. Promowanie takich postaw było skierowane również do konsumentów. Dla zrealizowania tego założenia, utrzymywano współpracę z organizacjami konsumenckimi, czego efektem było wydanie ulotek edukacyjnych. Ponadto, działania związane z promowaniem zachowań etycznych były skierowane także do wewnątrz KPF. Do tej grupy działań zaliczyć można certyfikowanie audytów wewnętrznych, wymagających zaangażowania zarówno Komisji Etyki, Biura KPF i przede wszystkim samych Członków KPF,

Podsumowanie III Edycji Ogólnopolskiego Konkursu na najlepszą pracę z zakresu etyki biznesu VERBA VERITATIS.

Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce oraz Akademia im. Leona Koźmińskiego są organizatorami Ogólnopolskiego Konkursu Verba Veritatis na najlepszą pracę z zakresu etyki biznesu. Aktualnie może być uznany za największy projekt tego typu w Polsce. Konkurs przeznaczony jest dla absolwentów publicznych i niepublicznych uczelni wyższych w całej Polsce. Do Konkursu zgłaszane mogą być prace licencjackie, magisterskie, dyplomowe oraz doktorskie.

W roku sprawozdawczym organizowana była III Edycja Konkursu. Do objęcia Patronatu Honorowego nad niniejszą edycją udało się pozyskać: Komisję Nadzoru Finansowego, Forum Odpowiedzialnego Biznesu – jedyną organizacją w Polsce kompleksowo zajmującą się zagadnieniami społecznej odpowiedzialności biznesu, Federację Konsumentów – najstarszą, nieprzerwanie działającą organizacją konsumencką w Europie Wschodniej.

Po raz pierwszy Konkurs zdobył również Patronów Medialnych, którymi byli: Gazeta Bankowa oraz Kariera.com.pl.

Została zaplanowana i przeprowadzona akcja marketingowa, polegająca na jak najszerszym upowszechnianiu informacji o Konkursie. Odbywała się głównie w formie elektronicznej, do której wykorzystano:

- Zamieszczanie informacji na stronach internetowych (Biur Karier, studentnews.pl, portalpraktyk.pl, forach studenckich, Federacji Konsumentów, Forum Odpowiedzialnego Biznesu, Ligi Odpowiedzialnego Biznesu, Centrum Etyki Biznesu, Biura Rzecznika Ubezpieczonych, Gazety Bankowej, Kariera.com.pl, Fenicjanie.pl)
- Rozsyłanie informacji o Konkursie w newsletterach (Biur Karier, portalu Kariera.com.pl, portalu PRNews.pl)
- Zamieszczanie banerów elektronicznych na stronach internetowych (Kariera.com.pl, FOB, LOB, Fenicjanie.pl)
- Informacja w formie papierowej (notatka o Konkursie i całostronicowa reklama w Gazecie Bankowej, informacja w dodatku Praca Kariera do ogólnopolskiej gazety Dziennik).

Dla zwiększenia zainteresowania Konkursem również wśród kadry akademickiej postanowiono ufundować po raz pierwszy nagrodę dla Promotora najlepszej pracy. Fundatorem tej nagrody był Fortis Bank Polska S.A. W III Edycji zostały przyznane następujące nagrody:

- Nagroda dla Promotora najlepszej pracy ufundowana przez Fortis Bank SA – w kwocie 5.000 zł
- I Nagroda dla Autora najlepszej pracy ufundowana przez KPF – w kwocie 5.000 zł
- II Nagroda Specjalna ufundowana przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej – komputer osobisty typu laptop.
- III Nagroda oraz Nagroda Specjalna ufundowane przez Pretorius Sp. z o.o. – po 1.000 zł każda.

Wszystkie te działania zaowocowały zdecydowanym zwiększeniem liczby nadesłanych prac. Do Konkursu zgłoszone zostały łącznie 22 prace. W efekcie pracy Jury Konkursu, w którym uczestniczyli: dr Bolesław Rok z CEBI, Dyrektor Monika Stec z UOKiK, Redaktor Bogucka z Gazety Bankowej, Krzysztof Grabowski z KNF i Andrzej Roter z KPF, przyznano 5 nagród.

I miejsce zajęła Pani Agnieszka Goliszewska za pracę magisterską pt „Rada Nadzorcza w systemie ładu korporacyjnego spółki akcyjnej”.

II miejsce przypadło Pani Adrianie Paliwodzie Matiolańskiej za pracę doktorską pt „Odpowiedzialność społeczna w kształtowaniu rozwoju przedsiębiorstwa”.

III miejsce należy do Pana Łukasza Makucha za pracę magisterską pt „Międzynarodowe standardy i regulacje w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR).

Nagrodę dla promotora najlepszej pracy otrzymał pan prof. Dr hab. Mirosław Stec, zaś nagrodę pozakonkursową odebrał Pan Krzysztof Raćkos za pracę magisterską pt „Zarządzanie należnościami handlowymi w przedsiębiorstwach”.

Tegoroczne rozdanie nagród miało miejsce podczas I-ej KONFERENCJI ETYCZNEJ, która odbyła się 24 września 2008 roku w Warszawie i była zapowiedzią cyklicznych, dorocznych spotkań praktyków gospodarczych, ekspertów, doradców, naukowców, dla prezentacji aktualnych zagadnień związanych z etyką w biznesie. Projekt ten służy popularyzacji etyki biznesu, zarówno jako narzędzia do budowania przewagi konkurencyjnej, ale także jako ważnego

obszaru badawczego, edukacyjnego oraz poszukiwania ścieżki kariery dla studentów uczelni w Polsce. Przeznaczona jest dla przedsiębiorców, głównie z rynku finansowego, którzy chcieliby zapoznać się z najnowszymi trendami na świecie oraz osiągnięciami w tej dziedzinie na rynku polskim.

Podczas I-ej KONFERENCJI ETYCZNEJ, w której wzięło udział ponad 80 przedstawicieli rynku finansowego, nie tylko miało miejsce rozdanie nagród, ale swoje prezentacje zaprezentowali przedstawiciele Komisji Nadzoru Finansowego (Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego jako przykład współpracy organu nadzoru z uczestnikami rynku), Pricewaterhouse Coopers Polska (Strategiczne zarządzania CSRem), McKinsey & Company Poland Sp. z o.o. (Dylematy menedżerskie – dobre praktyki CSR), Forum Odpowiedzialnego Biznesu (Obraz odpowiedzialności biznesu w Polsce – dobre praktyki w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu). Patronem finansowym I-ej Konferencji Etycznej był Santander Consumer Bank S.A.

Certyfikowanie audytów wewnętrznych

Certyfikowanie etycznych audytów wewnętrznych i ich okresowe odnawianie ma na celu nie tylko upowszechnianie etycznych postaw wśród Członków KPF, ale co więcej stanowią pożyteczne, samorządowe narzędzie do przeprowadzania okresowej samooceny stosowanych praktyk, weryfikacji ich zgodności z zasadami dobrych praktyk. Zakładano, iż uzyskanie certyfikatu będzie promowane upowszechnieniem tego faktu wśród ważnych interesariuszy rynku finansowego.

W roku 2008 Certyfikaty potwierdzające pozytywne przeprowadzenie przez członków KPF procedury etycznego audytu wewnętrznego za 2007 rok przyznane zostały w dniu 17 kwietnia 2008 roku, a wręczenie ich miało miejsce w trakcie IX Walnego Zebrania w dniu 4 czerwca 2008r. Certyfikatem wyróżnionych zostało 29 firm. Pomimo planowanego upowszechnienia informacji o przyznaniu Certyfikatów wśród mediów oraz instytucji zajmujących się ochroną praw konsumentów, Biuro KPF wstrzymało się z tymi działaniami, ze względu na potrzebę zbadania i oszacowania ewentualnego, nieakceptowanego ryzyka prawnego dla KPF oraz poszczególnych Członków KPF, wynikającego z upublicznienia takich informacji w świetle ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Do końca 2008 roku trwały prace nad przygotowaniem przez Komisję ostatecznej treści rekomendacji dla Członków KPF w tej sprawie, które będą upowszechniane w roku 2009.

W roku sprawozdawczym trwały również prace nad przygotowaniem nowej ankiety, przeznaczonej dla Biura Informacji Gospodarczej. Prace nad przygotowaniem ankiety zostały powierzone dwóm Biurom Informacji Gospodarczej, które są członkami KPF i brały czynny udział przy tworzeniu Księgi ZDP poświęconej BIGom. Ankieta ta została zatwierdzona przez Komisję Etyki na posiedzeniu, które odbyło się w dniu 28 lipca 2008 roku i po raz pierwszy przedsiębiorstwa te zrealizowały obowiązek przeprowadzenia etycznego audytu wewnętrznego.

Ponadto, związku ze zmianami w Zasadach Dobrych Praktyk, zatwierdzonymi przez IX Walne Zebranie, aktualizacji poddane zostały ankiety audytu stosowane w ubiegłym roku. Nowe formularze były upowszechnione wśród Członków KPF i na ich podstawie rozpoczęto w 2008 roku procedurę przeprowadzania etycznych audytów wewnętrznych, jakie zakończą się wydaniem w 2009 roku zaktualizowanych certyfikatów.

Wspieranie kampanii społecznych na rzecz działań etyki biznesu

Biuro KPF w roku 2008 zrealizowało wiele istotnych projektów, których zadaniem było wspieranie świadomości etycznej i finansowej w polskim społeczeństwie.

W 2008 roku zakończone zostały prace nad ULOTKĄ EDUKACYJNĄ przeznaczoną dla konsumentów „Jak mądrze pożyczać pieniądze?”. Ulotka w łatwy i przystępny sposób przedstawiała podstawowe pojęcia związane z pożyczaniem pieniędzy. Opisywała najważniejsze, najczęściej sprzedawane produkty, radziła, czym kierować się przy wyborze konkretnego produktu oraz jak planować wydatki, tak aby nie popaść kłopoty finansowe. Ulotka zawiera również logo KPF oraz ogólną informację o Konferencji oraz o Komisji Etyki, do której można składać skargi na przedsiębiorstwa członkowskie. Publikacja ta oraz kolejne działania podejmowane wspólnie z SKP prowadzą do budowania świadomości i uznawania KPF jako organizacji zaangażowanej społecznie, która bierze udział w projektach, mających na celu budowanie edukacji finansowej społeczeństwa. Poprzez zamieszczenie informacji o Komisji Etyki budowana jest marka KPF jako organizacji dbającej o najwyższe standardy etyczne swoich Członków oraz promującą etyczne postępowanie podmiotów finansowych. Publikacja ulotki przygotowana została we współpracy ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz dzięki zaangażowaniu finansowemu Provident Polska S.A. Ulotka, wydana w nakładzie kilkunastu tysięcy, rozesłana została do Rzeczników Konsumentów w całej Polsce.

Kolejnym projektem wzmacniającym świadomość finansową i etyczną był PRZEWODNIK PO PROFESJONALNEJ WINDYKACJI. Ideą tego projektu był stworzenie łatwego narzędzia do oceny praktyk biznesowych, stosowanych na rynku. W tym zakresie, inspiracją do jego stworzenia był przewodnik po nierzetelnych praktykach rynkowych, opracowywany i aktualizowany przez brytyjski Office of Fair Trade. Formułę tą rozszerzono o kilka grup zagadnień, które pozwoliły na stworzenie jednocześnie kompendium syntetycznej wiedzy na temat windykacji. W efekcie tych modyfikacji, przewodnik jest również zachętą do rzetelnego postępowania przez dłużników – konsumentów w relacji z wierzycielem.

Po przeprowadzeniu konsultacji zewnętrznych, w ramach których projekt treści Przewodnika trafił do ponad stu podmiotów, organizacji, urzędów i instytucji, a w których wypowiedziało się kilkanaście podmiotów, a w tym sposób niezwykle dla powodzenia projektu ważną swoją analizę treści Przewodnika przedstawił UOKiK. Aby odpowiedzieć na zgłoszone w ich trakcie uwagi, zaproponowane zostały zmiany w treści Przewodnika. Przede wszystkim propozycje zmian zostały zgłoszone w zakresie informacji o wiarygodnościach przedawnionych oraz wiarygodnościach nieistniejących. Rozbudowano też część, dotyczącą uprawnień windykatora i komornika oraz dotyczącą poszczególnych etapów windykacji.

Z tego względu, do materiałów przygotowanych na Walne Zebranie w roku 2008, dodano zmodyfikowany Przewodnik z prośbą o ponowne wyrażenie swojego stanowiska przez Członków KPF, odnośnie zaproponowanych zmian. Pierwotne konsultacje trwały do 30 czerwca, na podstawie których przygotowana została kolejna wersja Przewodnika. W efekcie ostatecznych uzgodnień, powstała zaakceptowana treść Przewodnika.

W tej, ostatecznej wersji został on przesłany drogą elektroniczną do Powiatowych i Miejskich Rzeczników Praw Konsumentów. Przewodnik został, na początku listopada dzięki wsparciu finansowemu od firmy KRUK SA, oddany do publikacji w fachowym wydawnictwie CeDeWu Sp. z o.o. Publikacja książkowa Przewodnika była upowszechniana w trakcie IV Kongresu Consumer Finance w końcu listopada 2008 roku, także w grudniu 2008 roku w trakcie konferencji w UOKiK na temat regulacji upadłości konsumenckiej. W efekcie tych działań

PRZEWODNIK trafił już w wersji książkowej lub elektronicznej do około 700 osób, działających na rynku finansowym w Polsce. Ponadto, planowane jest rozesłanie papierowej wersji do delegatur UOKiK, Federacji Konsumentów i jej oddziałów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, KNF.

Dla zapoznania ważnych uczestników rynku z reprezentowanym przez przedsiębiorstwa windykacyjne poziomem kultury korporacyjnej, w tym stosowany przez nie praktykach biznesowych, wdrożony został do realizacji projekt DRZWI OTWARTE, polegający na zapoznaniu podmiotów zajmujących się ochroną prac konsumentów ze środowiskiem pracy i zasadami funkcjonowania firm windykacyjnych. Celem projektu jest poprawa relacji łączących KPF i jej członków z podmiotami zajmującymi się ochroną praw konsumentów, poprzez zaproszenie ich do zwiedzenia firmy windykacyjnej, ukazanie sposobu i zasad działania. Udział w projekcie w roku 2008 zadeklarowały następujące firmy windykacyjne: BEST S.A., CENT Sp. z o.o., EGB Investmetns S.A., KRUK S.A., ULTIMO Sp. z o.o., Raport Sp. z o.o. Pierwsze spotkanie miało miejsce w Gdyni w siedzibie BEST S.A., drugie we Wrocławiu w siedzibie ULTIMO Sp. z o.o., trzecie w Bydgoszczy w siedzibie EGB Investments S.A. Projekt – jak zakładano początkowo - miał być realizowany wyłącznie z Federacją Konsumentów (dwa pierwsze spotkania), jednak ze względu na powodzenie projektu, do trzeciego spotkania zaproszono również Miejskich Rzeczników Konsumentów. Planowana jest kontynuowanie projektu.

W 2008 roku zakończone zostały prace nad kolejnym projektem realizowanym wspólnie ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich. Celem projektu było rozpowszechnianie wiedzy o rynku usług finansowych oraz edukacja konsumentów w zakresie poruszania się po tym rynku, korzystania z funkcjonujących na nim produktów oraz wzmocnienia świadomości w zakresie przysługujących konsumentom praw i obowiązków. W ten projekt zaangażowany był merytorycznie i finansowo firma PROVIDENT POLSKA S.A. Projekt ten polegał na przygotowaniu czatów internetowych z udziałem specjalistów z zakresu konsumenckiego rynku finansowego, w trakcie których omówione zostały najważniejsze problemy konsumenckie związane z funkcjonowaniem na tym rynku.

Dla właściwego przygotowania tego projektu, opracowano raport na temat najczęstszych skarg, wniosków i problemów - został on przygotowany po przeanalizowaniu nagrań infolinii SKP. Ponadto zlecono firmie badającej opinię publiczną (PBS DGA) badania, dla zweryfikowania świadomości ekonomicznej i postaw dłużników. Członkowie KPF, dzięki temu projektowi, mogli zapoznać się zarówno z raportem z badań jak i z raportem na temat najczęstszych skarg, jakie wpływały do SKP. Zebrane w trakcie realizacji projektu materiały służyć mają do wykorzystania przez Członków KPF w ich działalności biznesowej.

Stałe monitorowanie

Monitorowanie samorządowe

Monitorowanie samorządowe jest formą narzędzia do obserwacji rynków lokalnych w Polsce z punktu widzenia stosowania rzetelnych praktyk rynkowych. Zakładano, iż zadanie to będą realizować Dyrektorzy Regionalni KPF, działający w 15 województwach. Byli oni zobowiązani do bieżącego monitorowania lokalnych mediów pod kątem zdarzeń związanych z praktyką gospodarczą, a przede wszystkim odnoszących się do członków KPF i Zasad Dobrych Praktyk. Ze względu na powiązanie stanowisk Dyrektorów Regionalnych z regionalną strukturą organizacyjną jednego Członków KPF oraz zmianami organizacyjnymi i osobowymi, jakie zaszły w tej strukturze, a także społecznym charakterem zaangażowania tych osób, Biuro KPF prowadziło analizę możliwości i sposobu efektywnego ułożenia tej współpracy. To narzędzie należy uznać za pożyteczne, ale mniej efektywne. Stąd Biuro KPF będzie prowadziło analizę jego funkcjonowania w roku 2009 by podjąć ostateczną decyzję o utrzymaniu tej formy monitorowania lub jej zaniechania.

Współpraca z interesariuszami w zakresie monitoringu

W okresie sprawozdawczym, KPF kontynuowała współpracę z instytucjami i organizacjami takimi jak UOKiK, Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Rzecznicy Praw Konsumenta, Arbiter Bankowy. Współpraca ta miała na celu pozyskiwanie wiedzy o praktykach rynkowych i pozytywnego wpływania na rozwiązywanie potencjalnych kryzysowych sytuacji. Zaowocowała realizacją spotkania pt. „W poszukiwaniu obszarów współpracy”. Odbyło się ono 5 marca 2008 w Warszawie. Uczestniczyli w nim przedstawiciele następujących podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów: UOKiK, KNF, RPO, Rzecznika Ubezpieczonych, SKP, FK, Stowarzyszenia Krzewienia Edukacji Finansowej, Arbiter Bankowy oraz Rzeczników Konsumentów. Celem spotkania było podjęcie dyskusji o możliwości poprawy komunikacji i możliwości stworzenia stałej formuły współpracy pomiędzy tymi interesariuszami. Spotkanie to miało posłużyć także stworzeniu platformy współpracy pomiędzy tymi uczestnikami rynku oraz uzyskaniu wiedzy o praktykach rynkowych przedsiębiorstw reprezentujących branżę finansową. Jako jedno z narzędzi takiej współpracy Biuro KPF chciało wypromować projekt stworzenia przekrojowego raportu o skargach konsumenckich, który zawierałby informacje pochodzące od wszystkich uczestniczących w tym projekcie uczestników, tworząc tym samym możliwie najpełniejszy obraz problemów z jakimi borykają się konsumenci w kontaktach z instytucjami finansowymi. Założeniem jest, że dzięki takiemu materiałowi będzie łatwiej prowadzić różnorodne działania edukacyjne, ukierunkowywać je na konkretne problemy. Wiedza uzyskana z takiego Raportu może być również pomocna przedsiębiorcom, w zwróceniu uwagi na aspekty obsługi klientów, które są przyczyną największych problemów, ale również ważna będzie informacja co do skali zgłaszanych skarg w odniesieniu do innych sektorów gospodarki. Brak takich danych jest często wykorzystywany do nadinterpretowania praktyki rynkowej w obszarze usług finansowych.

Uczestnicy spotkania wyrazili zainteresowanie stworzeniem powyższego Raportu, w związku z czym powołana została Grupa Robocza ds. Raportu. Pierwsze spotkanie Grupy miało miejsce w dniu 30 maja w Warszawie, w trakcie którego Biuro KPF przedstawiło wstępne założenia Raportu. W wyniku spotkania przygotowana została kolejna wersja założeń Raportu, która obecnie podlega konsultacjom pomiędzy członkami Grupy, a następnie

zostanie przedstawiona do kolejnej konsultacji Radzie Krajowej Rzeczników Konsumentów oraz poszczególnym Rzecznikom, a także terenowym oddziałom Federacji Konsumentów. Zastrzeżenia odnośnie możliwości zbudowania takiego dokumentu zgłasza zwłaszcza Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, podnosząc że problematyczne może być zebranie proponowanych przez KPF danych. Ze względów organizacyjnych utrudnione może być zebranie szerokiego wachlarza informacji od poszczególnych Rzeczników Konsumentów oraz terenowych oddziałów Federacji Konsumentów, dlatego też planowane jest przeprowadzenie konsultacji z tymi podmiotami.

Stała współpraca z wymienionymi podmiotami, zwłaszcza z Federacją Konsumentów, oraz Miejskimi i Powiatowymi Rzecznikami Konsumentów owocuje w coraz większej rozpoznawalności KPF jako organizacji posiadającej zbiór reguł etycznych w postaci Zasady Dobrych Praktyk oraz Komisję Etyki, do które można składać wnioski i skargi na działania członków naruszające ZDP. Widocznym znakiem rozpoznawalności ZDP są wpływające sprawy do Komisji Etyki (w pierwszym półroczu 2008 wpłynęły do Komisji Etyki trzy nowe sprawy, z czego dwie z terenowych Oddziałów Federacji Konsumentów, jedna indywidualnie od konsumentki), czy kontakty telefoniczne od przedstawicieli Federacji Konsumentów, Rzeczników Konsumentów, a nawet indywidualnych konsumentów, w których zwracają się z prośbą o sprawdzenie, czy dana firma jest członkiem Konferencji lub wskazanie możliwości działania. W drugiej połowie roku mniej było konkretnych zgłoszeń od konsumentów, jakkolwiek może to mieć związek z ogólną sytuacją na rynku.

Korygowanie i aktualizowanie Zasad Dobrych Praktyk

Zmiany jakie zachodzą na rynku w zakresie oferowanych produktów, metod i narzędzi ich sprzedaży, powodują konieczność stałego monitorowania przyjętych przez Członków KPF zasad, zawartych w Zasadach Dobrych Praktyk. ZDP są projektem wymagającym aktualizacji i uzupełnień. IX Walne Zebranie zatwierdziło szerokie zmiany w Zasadach Dobrych Praktyk. Przede wszystkim, do Księgi Pierwszej włączony został Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, stanowiący zbiór meta zasad odnoszących się do wszystkich gałęzi sektora usług finansowych. Włączenie Kanonu rekomendowane było zarówno przez Komisję Etyki jak i Komitet Konferencji.

Do Zasad Dobrych Praktyk dodana została również kolejna, Czwarta Księga. Poświęcona jest ona funkcjonowaniu Biur Informacji Gospodarczej.

Wprowadzono także szereg innych zmian, wynikających z dostosowania Zasad do obowiązującego prawa oraz praktyki biznesowej członków. Zmiany te są wynikiem prowadzenia bieżącego monitoringu Zasad przez Komisję Etyki.

Walne Zebranie zatwierdziło także nowy Regulamin Pracy Komisji Etyki, będący wyrazem doświadczeń zebranych w trakcie kolejnego roku działalności Komisji. Istotne zmiany wprowadzone zostały także w Statucie KPF, związane z obszarem etyki biznesu. Polegają one na nadaniu jeszcze istotniejszej rangi Organu Statutowego Komisji Etyki. Działanie takie wzmacnia znaczenie Komisji w relacjach z członkami KPF, ale przede wszystkim w relacjach zewnętrznych, gdyż jednocześnie określone zostały wyraźne kompetencje Komisji, czego wcześniej nie było w Statucie.

Prowadzone są także działania zmierzające do zakończenia prac nad Piątą Księgą ZDP, dotyczącą działalności ubezpieczeniowej.

Program kształcenia etycznego

Dystrybucja ZDP oraz prezentacji ZDP

Jednym z ważnych elementów Programu Etycznego KPF jest upowszechnianie Zasad Dobrych Praktyk wśród pracowników przedsiębiorstw członkowskich. W związku ze zmianami, jakie wprowadzone zostały przez IX Walne Zebranie, Buro KPF przygotowało wersję drukowaną oraz elektroniczną nowych, zatwierdzonych Zasad Dobrych Praktyk. Członkowie KPF otrzymali te materiały podczas Walnego Zebrania, które odbyło się w dniu 4 czerwca 2008 r. Ponadto zmienione dokumenty zostały dodatkowo dołączone do listu Dyrektora Generalnego, w którym podsumował osiągnięcia Walnego Zebrania. Wśród materiałów załączono także przygotowaną w KPF prezentację, która może posłużyć do szkolenia pracowników, w szczególności nowo przyjmowanych, w zakresie zasad dobrych praktyk, obowiązujących Członka KPF.

Wzmacnianie dobrego wizerunku i upowszechnianie wiedzy o rynku

Instytut Rozwoju Gospodarczego SGH

W 2008 roku kontynuowana była współpraca z tą instytucją w obszarze badań koniunktury na rynku consumer finance. W omawianym okresie przygotowano 4 czwartalne badania w postaci barometru KPF IRG. Staje się to coraz bardziej rozpoznawalne badanie, które cieszy się stałym zainteresowaniem dziennikarzy – w konferencji uczestniczyło do 22 dziennikarzy. Wyniki badań prezentowane są na konferencjach prasowych organizowanych w centrum Prasowym PAP.

Wyniki badań rozpowszechniane są również wśród stałych odbiorców, jak: NBP, UOKiK, KNF, GUS, Ministerstwo Finansów, Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich oraz prawie trzydziestu banków – raporty te opatrywane są aktualną listą Członków KPF. Zainteresowanie tym raportem wyraziła również Kancelaria Premiera RP.

Gdańska Akademia Bankowa

Biuro KPF wraz z Gdańską Akademią Bankową zorganizowało kolejną, czwartą już edycję Kongresu Consumer Finance. W tym roku po raz pierwszy program Kongresu rozłożony został na dwa dni. Podczas IV Kongresu wzięło udział prawie 200 osób reprezentujących około 100 instytucji związanych z rynkiem finansowym. Podczas Kongresu w celu upowszechniania wiedzy o Zasadach Dobrych Praktyk każdy z uczestników otrzymał „Przewodnik po profesjonalnej windykacji” oraz najnowsze publikacje, zawierające aktualną wiedzę o rynku finansowym, w szczególności rynku consumer finance.

Opublikowanie niniejszych raportów było możliwe dzięki zaangażowaniu finansowemu firmy FINES Sp. z o.o., oraz Unilink Warszawa Sp. z o.o.

Inne projekty

Kwartalne konferencje prasowe

Biuro KPF zorganizowało cztery kwartalne konferencje prasowe dla zaprezentowania aktualnych wskazań Barometru Rynku Consumer Finance. W każdej z konferencji brało udział co najmniej kilkunastu dziennikarzy. Konferencje te wykorzystywane były do prezentowania także innych ważnych dla rynku zagadnień, w tym np. wyniki odpowiedzi na pytania dotyczące rynku zarządzania informacją gospodarczą w czasie prac nad ustawą o udostępnianiu informacji gospodarczej.