Agnieszka Czajkowska[*]

ETYKA PRACY ANALITYKA KREDYTOWEGO

Streszczenie: *Celem tego rozdziału jest wskazanie i ocena norm etycznej pracy analityka kredytowego, jako szczególnego rodzaju pracownika banku, pośrednika finansowego, sprzedawcy, postrzeganego przez klientów jako reprezentant kredytodawcy. W trakcie badań poszukiwana będzie odpowiedź na pytanie badawcze: czy etyczne postępowanie analityka kredytowego jest atrybutem i parametrem oceny banku przez kredytobiorców.*

Na początku przedstawiono zasady etycznej pracy bankowca, a także biorąc pod uwagę regulacje prawne, wewnętrzne banków i kodeksy etyczne, stworzono kanon norm etycznych, które w szczególności powinny być przestrzegane przez analityków kredytowych. Następnie dokonano analizy zadań i obowiązków analityków kredytowych oraz determinant dobrej praktyki w relacjach analityka z podmiotami otoczenia wewnętrznego i zewnętrznego banku. W kolejnej części podkreślono rolę kształcenia i wysokich kompetencji zawodowych, jak również znaczenie etycznej postawy analityka kredytowego w procesie sprzedaży i ocenie zdolności kredytowej. Na końcu wskazano na wyzwania etycznej pracy bankowca wynikające z doświadczeń kryzysu finansowego i podano przykłady nieetycznych zachowań kredytodawców. Zastosowano takie metody badawcze jak: metodę opisową opartą na syntetycznej ocenie literatury, aktów prawnych, metodę obserwacji etycznych aspektów pracy analityka kredytowego.

Słowa kluczowe: *etyka zawodu, analityk kredytowy*.

WSTĘP

Kierowanie się wartościami etycznymi jest nieodzowne dla działalności analityka kredytowego. Analityk kredytowy jest to profesjonalny finansista, który ma doświadczenie w ocenie zdolności kredytowej osób fizycznych i/lub przedsiębiorstw. Stanowisko to często określane jest mianem inspektora kredytowego lub oficera kredytowego.

Celem niniejszego rozdziału jest wskazanie i ocena norm etycznej pracy analityka kredytowego, jako szczególnego rodzaju pracownika banku, pośrednika finansowego, sprzedawcy, postrzeganego przez klientów jako reprezentant kredytodawcy.

Ponadto Autorka poszukuje odpowiedzi na pytanie badawcze czy etyczne postępowanie analityka kredytowego jest atrybutem i parametrem oceny banku przez kredytobiorców.

Analitycy kredytowi, stosując procedury kredytowe, potrafią określić prawdopodobieństwo czy kredytobiorca będzie w stanie wywiązać się ze zobowiązań finansowych i spłacić kredyt przeglądając historię finansową kredytobiorcy oraz

[*] Dr hab. Agnieszka Czajkowska, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Uniwersytet Łódzki.

ustalają czy warunki rynkowe będą sprzyjające dla spłaty. W niektórych bankach ocenę zdolności kredytowej gospodarstw domowych oraz monitoring ich kredytów przeprowadzają doradcy klientów, zajmujący się kompleksową obsługą rachunków i zobowiązań klientów.

Decyzję o udzieleniu kredytu danemu podmiotowi w każdym banku mogą podejmować uprawnione do tego osoby, co jest związane z bezpieczeństwem funkcjonowania banku i zarządzaniem ryzykiem kredytowym. Przedmiotem działania komitetów kredytowych jest opiniowanie wniosków kredytowych przed podjęciem decyzji o udzieleniu kredytów lub pożyczek o dużej wysokości, poręczeń i gwarancji. Komitet składa się na ogół z członków zarządu (prezesa lub dyrektora oddziału banku, jego zastępców), dyrektorów departamentu kredytowego oraz ich zastępców. Skład osobowy określany jest przez zarządy banków w specjalnych zarządzeniach w ramach posiadanego upoważnienia rady nadzorczej lub w statucie banku. Wnioski kredytowe (przed przedłożeniem na posiedzenie komitetów kredytowych) są analizowane i opiniowane przez podstawową komórkę organizacyjną do spraw kredytów. Analityk kredytowy uczestniczy w posiedzeniu komitetu wyłącznie z głosem doradczym, a nie decyzyjnym, ale wyniki jego badań, inspekcji, oceny formalno-prawnej i merytorycznej potencjalnego kredytobiorcy są podstawą do podjęcia decyzji. Ostateczną decyzję o udzieleniu kredytów inwestycyjnych czy kredytów hipotecznych i mieszkaniowych dla gospodarstw domowych podejmują komitety kredytowe.

Banki powinny posiadać kodeksy etyki pracy analityka lub bankowca, promujące zasady etyczne wykonywania zawodu. Renomowane banki posiadają wdrożone standardy organizacyjne oraz standardy świadczenia usług finansowych, np. udzielania kredytów. Działają one na podstawie regulaminów działalności kredytowej oraz przestrzegają zasad etyki zawodowej.

Etyka definiowana jest jako system moralnych zasad oraz reguł postępowania określających szczegółowo to co jest dobre oraz złe[1]. Bez zaufania działalność banków nie byłaby możliwa. Podstawowe produkty bankowe – lokowanie wolnych środków finansowych i kredyt są oparte na zaufaniu. Zaufanie, jak i wiarygodność oraz reputację banki budują latami, natomiast ich odbudowa trwa dłużej niż utrata. Uwzględniając perspektywę długoterminową, można więc stwierdzić, iż bez przestrzegania podstawowych zasad etycznych nie da się osiągnąć sukcesu w bankowości. W ostatnich latach można ponadto zauważyć „modę" na postrzeganie działalności bankowej poprzez pryzmat działań etycznych i społecznej odpowiedzialności biznesu. Nie można przy tym zapominać, że działalność bankowa ma na celu przede wszystkim zarabianie, osiąganie zysków i zwiększanie wartości dla akcjonariuszy[2].

[1] A. Alawiye-Adams, *Ethics and Professionalism in Banking Services. Review*, „Basic Research Journal of Business Management and Accounts" 2012, vol. 1(1), s. 1.

[2] M. Zaleska, *Etyka w bankowości*, http://wgospodarce.pl/opinie/4244-etyka-w-bankowosci [dostęp: 22.05.2013].

Etyka biznesu oznacza zespół moralnych zasad jednostki, jako komponentu większej zbiorowości, do których stosuje się ona przy podejmowaniu jakichkolwiek form działalności gospodarczej[3]. Pojęcie etyki zawodowej bardzo często jest utożsamiane z pojęciem deontologii, czyli zbiorem zasad etycznych regulujących obowiązki w pewnej dziedzinie (głównie związanej z zawodem)[4]. Etyka zawodowa nazywana jest deontologią, gdyż operuje nakazami i zakazami odwołującymi się do konkretnych obowiązków[5]. Niektóre osoby termin „etyka zawodowa" odnoszą do „spisanych norm odpowiadających na pytanie, jak ze względów moralnych przedstawiciele danego zawodu powinni, a jak nie powinni postępować"[6].

1. ZASADY ETYCZNEJ PRACY BANKOWCA

W zakresie obowiązujących w bankowości zwyczajów, w tym też dobrych obyczajów – jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie – to zostały one skodyfikowane w tzw. *Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej* (załącznik nr 1 do *Uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 26 kwietnia 2007 r. ze zm.*)[7]. (…) Wiążący charakter tychże zasad potwierdza art. 136, ust. 1 Prawa bankowego, który nakazuje biegłym rewidentom przeprowadzającym badanie sprawozdań finansowych banku powiadamiać Komisję Nadzoru Finansowego o ujawnionych faktach wskazujących na naruszenie zasad dobrej praktyki bankowej lub inne zagrożenie interesów klientów banku[8]. Jedynie zharmonizowane działania nadzoru bankowego, banków oraz zatrudnionych doradców może przynieść poprawę stanu rzeczy[9].

Odpowiedzialność sektora bankowego budowana jest na fundamencie konieczności respektowania:

- norm ostrożnościowych ustanowionych w przepisach *Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe* oraz uchwał i rekomendacji KNF, w tym

[3] J. Božović, *Business Ethics in Banking*, „Facta Universitatis. Series: Economics and Organization" 2007, vol. 4, no. 2, s. 175.

[4] S. Blackburn, *Oksfordzki słownik filozoficzny*, tłum. C. Cieśliński, P. Dziliński, M. Szczubiałka, J. Woleński, Książka i Wiedza, Warszawa 2004, s. 90.

[5] P. Łabieniec, *Etyka – Etyka zawodowa – Prawo (zarys problematyki)*, „Prokurator" 2002, nr 2, s. 21–33.

[6] I. Lazari-Pawłowska, *Etyki zawodowe jako role społeczne*, [w:] I. Lazari-Pawłowska, *Etyka. Pisma wybrane*, Biblioteka Etyczna, Zakład Narodowy im. Ossolińskich Wydawnictwo, Wrocław – Warszawa – Kraków 1992, s. 84.

[7] Aktualna wersja *Zasad Dobrej Praktyki Bankowej* stanowi załącznik nr 1 do *Uchwały nr 11 XXI Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z 22 kwietnia 2010 r.*, www.zbp.pl. Uwzględnia ona normy zawarte w *Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*.

[8] *Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r.*, VI ACa 1431/09.

[9] C. Cowton, *Banking*, [w:] J. R. Boatright (red.), *Finance Ethics: Critical Issues in Theory and Practice*, John Wiley & Sons, Hoboken, 2010, s. 325–338.

m.in.: kontroli ryzyka w działalności bankowej, ograniczania rozmiarów aktywności banku poprzez stosowanie limitów kredytowych inwestycyjnych, określenia wymogów kapitałowych poprzez szczegółowe przepisy dotyczące funduszy banków;

- obowiązków informacyjnych, w tym sprawozdawczości banków;
- specjalnych procedur dotyczących likwidacji banków;
- obowiązku zachowania tajemnicy bankowej;
- oprócz stricte branżowych (sektorowych) regulacji prawnych odpowiedzialność banku powstaje na gruncie prawa ogólnie obowiązującego w działalności gospodarczej.

Zgodnie z *Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej*[10] banki, uznając, iż są instytucjami zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w *Zasadach* oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Do poszanowania godności klientów odwołuje się również *Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*[11] rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez *Zasady Dobrej Praktyki Bankowej* (rozdział I, postanowienie nr 3). Zgodnie z *Kanonem* podmiot finansowy postępuje w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności klientów i kontrahentów, dbając o przejrzystość swoich działań[12]. KNF w *Kanonie* zidentyfikował podstawowe zasady i wartości etyczne, które powinny być przestrzegane przez podmioty finansowe (w tym banki). Wśród nich wyróżniono między innymi uczciwość, staranność i kompetencje oraz godność i zaufanie[13].

Etyka finansów zajmuje się zachowaniami indywidualnymi ludzi zaangażowanych w operacje finansowe, zachowaniami instytucjonalnymi, zachowaniami korporacyjnymi oraz zachowaniami globalnymi[14]. Z zachowaniami indywidualnymi związana jest przede wszystkim kwestia odpowiedzialności specjalistów występujących jako reprezentanci (agenci) osób i organizacji, w szczególności pracowników banków. Zachowania instytucjonalne dotyczą norm i standardów organizacji finansowych. Korporacyjna forma licznych organizacji finansowych (takich jak banki) wymaga wyodrębnienia ich w grupę zachowań

[10] Załącznik nr 1 do *Uchwały nr 11 XXI Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich* [dostęp: 22.04.2010].

[11] *Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*, www.knrf.gov.pl.

[12] M. Krasnodębska-Tomkiel, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, *Decyzja Nr 4/2011*, DDK- 61-10/10/MF, Warszawa, dn. 5 sierpnia 2011 r., s. 7–8.

[13] *Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*, Komisja Nadzoru Finansowego, s. 1, http://www.knf.gov.pl/Images/Kanon_DPRF_tcm75-22555.pdf [dostęp: 20.02.2008].

[14] J. R. Boatright, J. Peterson, *Introduction to the Special Issue on Finance*, „Business Ethics Quarterly" 2003, vol. 13(3), s. 266.

instytucjonalnych, które normowane są regułami sprawowania władztwa korporacyjnego (ang. *corporate governance*) zwanego także ładem korporacyjnym lub korporacyjnym nadzorem[15].

W każdej etyce zawodowej, a więc i w etyce bankowej, na czoło wysuwają się sprawy związane z regulacją stosunku człowieka do pracy, do obowiązków zawodowych (honor pracowniczy, duma zawodowa, poczucie osobistej odpowiedzialności za wykonywaną pracę) oraz regulacją wzajemnych stosunków międzyludzkich w środowisku pracowniczym (koleżeństwo pracownicze, solidarność, uczciwość, sprawiedliwość)[16].

Znaczenie oraz specyficzne funkcje zarezerwowane tylko i wyłącznie dla podmiotów należących do sektora bankowego sprawiają, iż relacje tych instytucji z ich interesariuszami muszą być budowane zarówno w oparciu o przepisy prawa, jak i zasady etyczne[17]. Pierwsze powinny stanowić pewien fundament, w oparciu o który dzięki implementacji wartości moralnych, kreowana byłaby polityka banków, a w szerokim ujęciu instytucji finansowych[18]. Etyczne normy dotyczące relacji z klientami usług finansowych to przede wszystkim rzetelność oferty, sprzedaży i kupna produktów finansowych. Ważne znaczenie ma troska o reputację firm finansowych, ale traktowana jako rezultat dobrej praktyki w długim horyzoncie czasowym. Wiąże się to z wysoką jakością świadczonych usług, stawianiem interesu klienta na pierwszym miejscu oraz unikaniem konfliktu interesów. U osób zaangażowanych jako specjaliści może to rodzić dylematy etyczne, takie jak: zysk firmy *versus* zysk klienta, zysk jednego klienta a zysk innego klienta, informowanie[19] czy donosicielstwo[20].

Normy etyczne powinny materializować się w codziennej pracy bankowców. *Zasady etycznej pracy analityka kredytowego* obejmują:

- *prawość analityków*, którzy zobowiązani są do uczciwej, starannej i odpowiedzialnej pracy, przestrzegania prawa i regulacji zawodowych (co jest źró-

[15] W. Gasparski, *Wykłady z etyki biznesu*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego, Warszawa 2007, s. 501.

[16] S. Kałużny, H. Kałużna, *Bankowiec & klient – technologia, kultura, etyka*, Centrum Szkoleniowo-Wydawnicze Kwantum, Warszawa 1996, s. 131.

[17] Y. Edery, *Ethical Developments in Finance: Implications for Charities and Social Enterprise*, „Social Enterprise Journal" 2006, vol. 2(1), s. 82–100.

[18] C. Cowton, *Integrity, Responsibility and Affinity: Three Aspects of Ethics in Banking*, „Business Ethics: A European Review" 2002, vol. 11(4), s. 393–400.

[19] *Whistleblowing* – demaskowane, ujawnianie z pobudek altruistycznych zachowań nieetycznych w miejscu pracy lub w środowisku zawodowym. „Ludzie, którzy zwracają uwagę na wykroczenia popełniane w przedsiębiorstwie, informując o nich swych przełożonych lub nawet wychodząc poza firmę", R. Patterson, *Kompendium terminów z zakresu rachunkowości po polsku i angielsku*, Swiss Contribution, Ministerstwo Finansów, Stämpfli Polska Sp. z o.o., Warszawa 2015, http://www.mf.gov.pl/documents/764034/1399171/Glosariusz+SPPW+Rachun-kowosc.pdf, s. 72, 1168.

[20] W. Gasparski, *Wykłady z etyki…*, s. 501–502.

dłem zaufania klientów), oznacza także wysokie morale i świadomość społeczną środowiska bankowego;

- *obiektywizm* przy zbieraniu i ocenianiu informacji na temat badanej działalności, tzn. analitycy powinni zachować najwyższy poziom obiektywizmu zawodowego, profesjonalizmu oraz nie kierować się własnym interesem i nie ulegać wpływom innych osób;
- *poufność* jest to szanowanie wartości i własności otrzymanych informacji i nie ujawnianie ich bez wymaganych upoważnień, uczciwość i lojalność w postępowaniu;
- *kompetencje*, czyli wysokie kwalifikacje zawodowe, wykorzystanie niezbędnej wiedzy, doświadczenia, umiejętności w pracy analityka, wykonywanie rzetelnie swoich obowiązków, gorliwość w pracy i zasługiwanie na uznanie klienta–partnera;
- *wychodzenie naprzeciw potrzebom klientów*, dawanie odczuć klientowi, że może liczyć na pomoc w potrzebie ze strony banku;
- *przestrzeganie właściwych stosunków międzyludzkich* w relacji klient –bank oraz między pracownikami – wewnętrzna integracja zespołu bankowego i zrozumienie usługowych funkcji bankowców w stosunku do społeczeństwa.

Analityk kredytowy nie może przekazywać żadnych poufnych informacji. W działalności bankowej pracownicy permanentnie dysponują informacjami na temat swoich klientów instytucjonalnych i jednostkowych. Zaufanie, jakim obdarzają bank klienci, sprawia, że posiadane dane nie powinny być wykorzystywane do własnych celów lub innych celów niż te, dla których zostały w zaufaniu przekazane (informacja biznesowa jest własnością i podlega prawu tak, jak własność materialna)[21]. Dla kredytodawcy z udzieleniem kredytu nieodłącznie wiąże się ryzyko poniesienia straty, w przypadku gdy kredytobiorca nie będzie w stanie lub nie będzie chciał spłacić zadłużenia. Z tego względu przed udzieleniem kredytu zazwyczaj przeprowadza się wnikliwą analizę kredytową, oceniającą zdolność kredytową potencjalnego kredytobiorcy. Termin „kredytować" zwykle kojarzy się z takimi pojęciami jak: zaufanie, wiara, uczciwość, wiarygodność, reputacja, honor, solidność i pozycja finansowa[22].

Uczciwość wiąże się z rzetelnością i prawdomównością, które charakteryzują się kompetencją, konsekwencją, lojalnością i szczerością[23]. Dzięki ich dobroczynnemu działaniu buduje się podstawy wzajemnego zaufania, tak potrzebne w tworzeniu właściwych relacji w kontaktach między instytucjami finanso-

[21] A. Adamus-Matuszyńska, *Etyka*, [w:] *Bankowość dla praktyków, Bankowość dla praktyków – Europejski Certyfikat Bankowca EFCB*, Praca zbiorowa, cz. II, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową – Gdańska Akademia Bankowa, Międzynarodowa Szkoła Bankowości i Finansów w Katowicach, Fundacja Warszawski Instytut Bankowości, Gdańsk–Katowice–Warszawa 2010, s. 218.

[22] R. Patterson, *op. cit.*, s. 194.

[23] S. P. Robbins, *Zasady zachowania w organizacjach*, Zysk i S-ka, Poznań 2001, s. 158.

wymi i klientami. Zachowanie uczciwości zwiększa stopień bezpieczeństwa transakcji, dzięki czemu zmniejsza się wysokość opłat pobieranych w związku z przewidywanym stopniem ryzyka transakcyjnego, tym samym zmniejszając ich koszty. Ponosi się je wtedy, gdy z powodu braku uczciwości należy wprowadzić systemy kontroli dotrzymywania umów. Uczciwość stanowi tym samym dla obu stron właściwy warunek, dzięki któremu zwiększa się pewność, że umowy będą dotrzymywane mimo zmieniających się warunków gospodarczych. W tym sensie staje się ona podstawą pozytywnej więzi pomiędzy stronami transakcji, czyli zaufania. Jego zbudowanie pozwala zmniejszyć ryzyko gospodarcze dzięki zdobyciu pewności co do działań partnerów i konkurentów[24]. Praktyka i literatura przedmiotu wskazuje, iż podmioty bankowe są szczególnie narażone na problemy związane z nadużyciami oraz zachowaniami korupcyjnymi pracowników[25].

Zasady, którymi powinni się kierować w swojej pracy pracownicy to zasady profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Profesjonalizm należy rozumieć jako kompetencje zawodowe oraz etyczne pracownika, takie jak specjalistyczna wiedza, wysoki stopień zorganizowania, zaangażowanie w służbę publiczną, obiektywizm, pracowitość, przestrzeganie poufności, unikanie konfliktu interesów. Etyczne normy profesjonalizmu w działalności związanej z finansami wymieniane w kodeksach zawodowych to: integralność, obiektywność, pracowitość, przestrzeganie poufności, unikanie konfliktu interesów. Rzetelność jest ściśle związana z zachowaniem zgodności słów i czynów, stanowiąc w ten sposób podstawę kształtowania zaufania. Poufność oraz konflikt interesów dotyczą zarówno spraw, w których jedną stroną jest klient, a drugą – pracownik banku, jak i sytuacji związanych z działaniem samego pracownika, czy banku na rzecz wielu klientów[26]. Podstawowym zadaniem doradcy jest unikanie dokonywania wyborów niosących znamiona konfliktu interesów[27].

Sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom[28]. Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania[29].

---

[24] W. Gasparski, *Etyka w świecie finansów*, [w:] W. Gasparski (red.), *Uczciwość w świecie finansów*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2004, s. 44–46.

[25] R. B. Lamb, *Ethics in Financial Services*, „Business and Society Review" 2000, vol. 104(1), s. 13–17.

[26] A. Adamus-Matuszyńska, *op. cit.*, s. 222.

[27] *Federal Reserve Bank of Cleveland Code of Conduct*, 2009, s. 4, http://www.clevelandfed.org/about_us/governance/codeofconduct.pdf.

[28] *Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r.*, VI ACa 774/2004. 8.

[29] E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Wolters Kluwer, Warszawa 2002, s. 215–216.

Nieetyczne kredytowanie ma miejsce wtedy, gdy „konsument nie może wywiązać się ze spłaty długu bez odczucia nadmiernego ciężaru, destabilizacji i dyskomfortu życiowego, w szczególności, gdy kredytodawca narzuca nieuzasadnione koszty, nieuczciwe klauzule kontraktowe oraz niezgodne zabezpieczenia (ang. *blackmail securities*)”[30].

Rzeczowość i staranność wiąże się z obiektywnością oraz pracowitością. Od pracownika banku oczekuje się, że będzie odwoływał się jedynie do faktów, unikał niepotrzebnych ocen i opinii. W przypadku zasady najlepszej wiedzy, to kwestia ta mieści się z jednej strony w specjalistycznym korpusie wiedzy określającym profesjonalizm, z drugiej zaś całokształtu doświadczenia i danych oraz sposobów ich przetwarzania w każdym konkretnym przypadku. Pracownik banku zobowiązany jest do stałego rozwoju swojej wiedzy z zakresu dziedziny, którą reprezentuje oraz unikania odwoływania się do schematów, uproszczeń czy stereotypów[31].

S. i H. Kałużni wyróżnili *typy kredytodawców*. Znajomość różnych typów osobowości pozwala na ułożenie właściwych stosunków służbowych oraz budowanie pożądanych więzi interpersonalnych, co wpływa na wyniki działalności banku. Jako kryterium podziału przyjęto styl zachowania się, zakres posiadanej wiedzy oraz kompetencji i na tej podstawie wyodrębnili następujące osobowości kredytodawców[32]:

- *doświadczony fachowiec* jest to osoba z dużą wiedzą i bogatą praktyka, kompetentna, rzeczowa podczas negocjacji, konkretna i dyskretna;
- *samochwalca*, czyli osoba, która lubi podkreślać swoje znaczenie, odpowiedzialne stanowisko, imponować swoją wiedzą;
- *asekurant* odczuwa strach przed podejmowaniem decyzji i w różny sposób ich unika, uważa ją za ryzykowną oraz domaga się dodatkowych dokumentów od kredytobiorcy, wydłużając proces udzielenia kredytu;
- *„orientuje się na klienta”* dba głównie o interesy kredytobiorców, jest bezkrytyczny wobec klienta, ocenia pozytywnie wnioski.

Banki, jako wyspecjalizowane instytucje zaufania publicznego, muszą także pamiętać o tym, że satysfakcja klientów nie zależy tylko od przestrzegania przez banki przepisów prawa, ale również – a dla części klientów przede wszystkim − od tego, jakimi zasadami bank posługuje się wobec nich, jak są oni traktowani w porównaniu do nowych klientów oraz od tego, czy banki rzetelnie informują ich o swoich produktach. Należy z nadzieją spoglądać na przypadki, gdy bank zmienia praktykę działania po otrzymaniu negatywnego orzeczenia Arbitra Bankowego, uznaje reklamację konsumenta, który powołuje się na naruszenie *Zasad Dobrej Praktyki Bankowej*. Poza tym, na uwagę zasługują także inne, poza

[30] W. Szpringer, *Społeczna odpowiedzialność banków. Między ochroną konsumenta a osłoną socjalną*, Wolters Kluwer, Warszawa 2009, s. 80.

[31] A. Adamus-Matuszyńska, *op. cit.*, s. 222.

[32] S. Kałużny, H. Kałużna, *op. cit.*, s. 84–85.

orzeczniczymi, działania Arbitra Bankowego na rzecz upowszechniania zasad etycznego postępowania banków, w postaci *Zasad Dobrej Praktyki Bankowej* i innych reguł deontologii zawodowej banków[33].

Wizerunek banków i pierwsze wyobrażenie tych instytucji kreują m.in. reklamy w środkach masowego przekazu[34]. Konstruując przekazy reklamowe, banki stoją przed poważnym wyzwaniem, gdyż muszą one zbudować reklamy w taki sposób, aby zachęcały klientów do zakupu produktów lub usług oraz utrwalały pozytywny wizerunek instytucji finansowej, ale także były zgodne z przepisami prawa i zasadami etyki. Komunikaty budowane są na zasadzie znalezienia najlepszego rozwiązania problemu klienta, czyli zaspokojenia jego potrzeb. Należy przy tym wskazać, że stosowana gama technik perswazji niejednokrotnie sztucznie kreuje te potrzeby. Wniosek ten potwierdziły także wyniki ankiety audytoryjnej[35]. Badani respondenci przyznawali, że reklamy bankowe wywierają wpływ na decyzje o zakupie produktu lub usługi, a także naruszają zasady etyki. Prawie wszystkie osoby biorące udział w ankiecie audytoryjnej nie znały najpopularniejszych mechanizmów wywierania wpływu na konsumenta oraz technik perswazji. Niska świadomość klientów pod tym względem powoduje, że są oni narażeni na oddziaływanie na ich decyzje o zakupie produktu lub usługi finansowej, a w skrajnych przypadkach także manipulację. W celu zapobiegania takim sytuacjom rekomenduje się podejmowanie działań edukacyjnych w zakresie podnoszenia świadomości konsumentów i znajomości technik perswazji[36]. Doradca, który ma nawet głęboko zakorzenione poczucie zasad etycznych, w pewnym momencie może uznać, iż w celu „przetrwania" w branży musi podjąć działania, które z sektorem bankowym nie powinny być utożsamiane. Jednym z tego typu zachowań jest stosowanie różnego rodzaju technik manipulacyjnych, dalece odbiegających nawet od technik sprzedażowych, które mogą być skuteczne z punktu widzenia sprzedaży, jednakże z perspektywy budowania długotermi-

[33] E. Rutkowska-Tomaszewska, *Zasady dobrych praktyk na rynku usług bankowych i ich znaczenie w działalności Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego*, „Kwartalnik ADR" 2010, nr 4(12), s. 77.

[34] Badania różnych reklam bankowych występujących w Polsce pod kątem wpływu ich konstrukcji, treści oraz sposobu reklamowania na kreowanie potrzeb konsumentów, w tym identyfikacja praktyk nieetycznych w zakresie stosowanych reklam przeprowadziła M. Krzyścin i przedstawiła w pracy doktorskiej pt. *Ekonomiczne i społeczne skutki reklamy wybranych banków w Polsce w latach 2004–2010*, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Poznań 2012.

[35] M. Ziemba i K. Świeszczak dokonali w 2014 r. oceny wpływu reklam bankowych na potrzeby i świadomość konsumentów. Badanie (ankieta audytoryjna) przeprowadzono wśród 100 osób w wieku 18–25 lat, posiadających wykształcenie średnie lub wyższe o profilu ekonomicznym, studiujących na Uniwersytecie Łódzkim na Wydziale Ekonomiczno-Socjologicznym na kierunku Finanse i Rachunkowość, zarówno kobiet, jak i mężczyzn.

[36] M. Ziemba, K. Świeszczak, *Reklamy bankowe – między manipulacją a faktyczną potrzebą klientów*, [w:] L. Dziawgo, L. Patrzałek (red.), *Finanse na rzecz zrównoważonego rozwoju. Gospodarka – etyka – środowisko*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu" 2014, nr 330, s. 519.

nowych relacji klienta z bankiem już niekoniecznie. W takim przypadku działania doradcy są skoncentrowane tylko i wyłącznie na sprzedaży, bez względu na potrzeby klientów[37]. Etyka biznesu jest jedną z propozycji zwiększenia społecznej i jednostkowej refleksyjności nie tylko ludzi zaangażowanych w świat biznesu, ale również i tych, którzy są z tym światem związani np. jako konsumenci[38].

2. KODEKSY ETYCZNE

W celu uniknięcia sytuacji pomniejszających zaufanie w działalności finansowej w szczególności stosowane są regulacje prawne i etyczne (kodeksy)[39], określające m.in.: kto i za co odpowiada w związku z ciążącymi nań obowiązkami oraz szczególne sposoby zabezpieczające, takie jak embargo na transakcje czy rozwiązanie umowy o pracę. Pewnym rozwiązaniem wychodzącym naprzeciw procesowi budowania zaufania pomiędzy klientami i kooperantami a daną firmą i jej pracownikami jest etyka zawodowa. Jest to zbiór postulatów – zakazów i nakazów – określających sposób wykonywania zawodu oraz cele, którym on służy[40]. Kodeksy etyczne występują pod różnymi nazwami, jak: kodeksy etyczne (ang. *code of ethics*), kodeksy wartości (ang. *code of value*), kodeksy praktyki (ang. *code of practice*), czasami z dodatkiem „dobrej praktyki", kodeksy postępowania (ang. *code of conduct*), również kodeksy przestrzegania norm i zasad postępowania (ang. *code of compliance*)[41]. Kodeksy etyczne są przedmiotem analiz różnych dziedzin, m.in. filozofii i etyki[42].

„Kodeks etyczny powinien zawierać zasadę „należytej staranności" w działaniach banków i klientów oraz wyraźnie sformułowaną konieczność przestrze-

[37] *Wells Fargo Team Member Code of Ethics and Business Conduct*, Wells Fargo, 2012, s. 4, https://www.wellsfargo.com/downloads/pdf/about/team_member_code_of_ethics.pdf [dostęp: 26.11.2012].

[38] L. Karczewski, *Etyka biznesu. Kulturowe uwarunkowania*, Politechnika Opolska, Opole 2008, s. 7.

[39] *Kodeksy ogólne* bywają spisem reguł, jakimi powinni kierować się w swojej działalności ich adresaci, noszą one wówczas nazwę zasad. Przykładem takiego spisu zasad są *Zasady Dobrej Praktyki Bankowej* w brzmieniu nadanym przez XXI Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich w Warszawie 22.04.2010 r. Przykładami kodeksów szczegółowych są m.in.: *Kodeks etyczny Citibanku* (Citicorp), *Kodeks etyczny Nationale-Nederlanden* (Polska), *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, Kodeks Etyki PKO Banku Polskiego SA* (dokument stanowiący załącznik nr 1 do *Uchwały nr 509/C/2014 Zarządu Banku z dnia 28 sierpnia 2014 r.*).

[40] A. Adamus-Matuszyńska, *op. cit.*, s. 218.

[41] W. Gasparski, *Kodeksy etyczne: ich projektowanie, wprowadzanie i stosowanie (na wybranym przykładzie)*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym", t. 3, Salezjańska Wyższa Szkoła Ekonomii i Zarządzania, Łódź 2000, s. 136.

[42] Szerzej: I. D. Czechowska, *Kodyfikacja standardów etycznych, ze szczególnym uwzględnieniem kodeksów etycznych banków*, „Bezpieczny Bank" 2015, nr 1(58), s. 100–101.

gania przez banki wysokich standardów uczciwości i rzetelności wobec klientów, jak również kompetencji, prawości i obiektywności”[43].

Mimo istnienia w społeczeństwie systemu prawnego, moralnego i obyczajowego, istotne jest tworzenie kodeksów deontologicznych, które uwzględniają specyfikę danej branży czy danej profesji. Tworzenie kodeksów deontologicznych ma pomóc w uświadomieniu wszystkim uczestnikom rynku finansowego, iż stosowanie moralnie godziwych praktyk jest opłacalne, gdyż buduje wzajemne zaufanie, które jest podstawą budowania wszystkich prawidłowych i długotrwałych relacji. Przyjęcie przez wszystkich uczestników rynku finansowego i zobowiązanie do respektowania zasad etycznych jest swego rodzaju certyfikatem jakości świadczonych usług[44].

3. ZADANIA I OBOWIĄZKI ANALITYKÓW KREDYTOWYCH

W analizie kredytowej wielką rolę odgrywa przestrzeganie norm etycznych, postawa i zaangażowanie analityka kredytowego, który może występować w kilku rolach:

- sprzedawcy, znającego wartość sprzedawanego produktu i krąg potencjalnych klientów,
- eksperta, doskonale znającego proces udzielania proces udzielania kredytu i potrafiącego zidentyfikować ryzyko klienta i przedsięwzięcia,
- negocjatora i doradcy.

Zadania i obowiązki zespołu analityków kredytowych obejmują takie czynności jak:

- analiza kompletności złożonej dokumentacji kredytowej,
- przekazywanie dyspozycji do zespołów sprzedaży w zakresie konieczności pozyskania wymaganych dokumentów i informacji od klientów w fazie przygotowania decyzji kredytowej,
- ocena zdolności kredytowej klienta przed udzieleniem lub zmianą warunków transakcji,
- ocena proponowanych zabezpieczeń transakcji,
- analiza zgodności proponowanych warunków transakcji z odrębnymi przepisami,
- określenie kategorii i grupy ryzyka bankowego,

[43] S. Kałużny, H. Kałużna, *op. cit.*, s. 134.

[44] J. Iwko, *Kodeksy deontologiczne na polskim rynku ubezpieczeniowym*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2010, nr 9(2/2010), Rzecznik Finansowy, http://rf.gov.pl/publikacje/artykuly-pracownikow-i-wspolpracownikow/Joanna_Iwko_Kodeksy_deontologiczne_na_polskim_rynku_ubezpieczeniowym_Rozprawy_Ubezpieczeniowe_nr_9_2_2010_20468.

- współpraca z komórką odpowiedzialną za zarządzanie wierzytelnościami trudnymi w zakresie opracowania polityki restrukturyzacji i windykacji, polityki zarządzania ryzykiem kredytowym, dochodzenia należności banku,
- kooperacja z komórką odpowiedzialną za monitoring, w szczególności monitorowanie portfela kredytowego, administrowanie kredytami, wnioskowanie w zakresie klasyfikacji ekspozycji kredytowych do poszczególnych kategorii ryzyka oraz tworzenia lub rozwiązywania rezerw celowych na ekspozycje kredytowe,
- współpraca przy tworzeniu kryteriów wczesnego ostrzegania, doradztwo przy ustalaniu instrumentów oddziaływania na kredytobiorców,
- opracowanie bieżących raportów i zestawień statystycznych.

Niekorzystne skutki strukturalnej asymetrii między pozycją konsumenta i banku na rynku usług finansowych powinny być ograniczane przez systematyczny monitoring przejrzystości procedur w zakresie oferowanych bankowych usług, publiczne informowanie o wynikach takiego monitoringu, ocenianie stopnia respektowania przez banki praw konsumenta oraz wyróżnianie banków najlepszych[45]. Z drugiej strony przejrzystość jest również niezwykle istotna dla kredytodawców, ponieważ decyzje kredytowe muszą być oparte na analizie rzetelnych informacji.

Normy przedstawione w tab. 1 dotyczą relacji pomiędzy bankami, między bankiem a jego klientami, a także stosunkami pomiędzy pracownikami banków a samymi bankami.

4. KSZTAŁCENIE I KOMPETENCJE ZAWODOWE ANALITYKA KREDYTOWEGO

Kluczowe z punktu widzenia kreowania postaw etycznych w sektorze bankowym jest permanentne organizowanie szkoleń w tym zakresie[46]. Warunkiem sukcesu banku jest wysoko wykwalifikowana kadra. W zmieniającym się otoczeniu prawnym, technologicznym, konkurencyjnym banku, pracownicy muszą korzystać z różnych systemów dokształcania. Banki powinny stawiać na szkolenia załogi obejmujące doskonalenie procesów ekonomiczno-księgowych oraz zorientowane na doradztwo finansowe klientów, doskonalenie warsztatu pracy załogi poprzez uczestnictwo w specjalistycznych kursach uzupełniających bieżącą lekturą fachowej literatury.

[45] W. Gasparski, *Etyka*..., s. 42.

[46] D. Molyneaux, L. Websterand, D. Kennedyn, *Scenarios in Banking Ethics: Responses, Reflections and Commentary*, „Business Ethics: A European Review" 2004, vol. 13(4), s. 255–268.

Tabela 1. Determinanty dobrej praktyki w relacjach bank–klient–pracownik

	Klient	Bank	Pracownik
Bank	• zaufanie • staranność • rzetelność • równość • partnerstwo • nienaruszanie interesu klientów • dotrzymywanie umów • jasność, zrozumiałość, • precyzja • zapewnienie informacji • rzetelność reklam • ochrona tajemnicy • rzetelność i szybkość • rozpatrywania skarg	• solidność • lojalność środowiskowa • uczciwa konkurencja • równość • wzajemność • prawdziwość i rzetelność informacji • trwałość umów • zakaz negatywnych reklam • polubowne rozstrzyganie sporów	• stwarzanie równych szans • zapewnienia możliwości rozwoju • swoboda podejmowania • decyzji w zakresie pełnionych • obowiązków • stwarzanie warunków do przejawiania inicjatywy i podejmowania odpowiedzialności • ponoszenie odpowiedzialności przez przełożonego za skutki wynikające z jego decyzji
Pracownik	• korzystanie z wiedzy • honor • odpowiedzialność za słowo • uprzejmość • taktowność • rzetelność informacji • udzielanie wyczerpujących informacji • chronienie tajemnicy o klientach (również po ustaniu zatrudnienia)	• staranność, sumienność • korzystanie z najlepszej wiedzy i woli • dbałość o nieprzekraczanie dopuszczalnego ryzyka • dbałość o dobre imię, o godność • lojalność • korzystanie z wiedzy • honor • odpowiedzialność za słowo • chronienie tajemnicy bankowej i służbowej (również po ustaniu zatrudnienia) • unikanie konfliktu interesów • zakaz czerpania osobistych korzyści z zajmowanego stanowiska • podnoszenie kwalifikacji • zawiadamianie o nagannych zachowaniach innych pracowników	• uprzejmość • kompetencja • lojalność • integracja • gotowość do współpracy

Źródło: opracowanie własne na podstawie: W. Gasparski, *Przyczynek do zasad dobrej praktyki bankowej*, www.cbi.win.pl.

Jednym z ważniejszych czynników, które decydują o wynikach pracy danego banku, jest tzw. czynnik ludzki, czyli zespół współpracowników o wysokim poziomie kwalifikacji zawodowych, sprawny, aktywny oraz działający zgodnie z polityką organizacji[47]. O wartości organizacji, jej pozycji konkurencyjnej oraz sile rynkowej decydują przede wszystkim wiedza i umiejętności jej pracowników i kadry menedżerskiej, a także umiejętność motywowania ich do wykorzystania swoich kompetencji dla całościowego rozwoju instytucji. Obecnie zadania pracownika instytucji kredytowej przestały ograniczać się jedynie do obsługi bieżących transakcji oraz odpowiadania na pytania zadawane przez klientów[48]. Do pracy w bankach poszukiwane są osoby, które z łatwością nawiązują kontakty interpersonalne, mają predyspozycje do pracy z klientem oraz rozumieją jego potrzeby[49]. Wynika to z faktu, że niezależnie od tego, w jakiej fazie znajduje się instytucja, to właśnie zadowolenie klienta powinno być najważniejsze[50].

Zawód analityka kredytowego cechuje się koniecznością utrzymywania wysokiego poziomu kompetencji zawodowych. Wykonywanie takiego zawodu wymaga biegłości w wykorzystywaniu standardów, procedur kredytowych. Mając na uwadze zachowanie bezpieczeństwa prowadzonej działalności bankowej bank powinien dbać o przestrzeganie wszystkich procedur związanych z ostrożnym i stabilnym funkcjonowaniem jednostki, szczególnie dotyczących efektywnego zarządzania ryzykiem kredytowym. Pracownicy działów kredytowych zobowiązani są do ustawicznego kształcenia się, które można uzyskać poprzez członkostwo i udział w stowarzyszeniach zawodowych, udział w konferencjach, seminariach, kursach uniwersyteckich, studiach podyplomowych, szkoleniach zamkniętych. Ich obowiązkiem jest śledzenie nowości i trendów w zakresie standardów i procedur kredytowych.

Wśród czynników wpływających na poprawę zaufania do sektora bankowego warto odnotować cyklicznie prowadzone szkolenia m.in. rzeczoznawców majątkowych w zakresie szacowania wartości nieruchomości na potrzeby właściwego zabezpieczenia wierzytelności bankowych. W procedurze oceny wniosków kredytowych i weryfikacji zdolności kredytowej banki coraz częściej albo zlecają przygotowanie profesjonalnej wyceny uprawnionym rzeczoznawcom majątkowym albo same weryfikują poprawność założeń i metodyki przyjętych

[47] B. Kosiński, *Kadry – rekrutacja, system motywacji, szkolenie*, [w:] W. L. Jaworski, Z. Krzyżkiewicz, B. Kosiński, *Banki – rynek, operacje, polityka*, Poltext, Warszawa 1997, s. 265.

[48] M. Szczepaniec, *Bankowiec frontowy*, „Bank" 2006, luty, s. 24.

[49] A. Lach, *Zatrudnię zespół indywidualistów*, „Bank" 2008, październik, s. 28.

[50] J. Zabawa, *Zarządzanie kapitałem ludzkim we współczesnych bankach w kontekście ich ekologicznej odpowiedzialności*, [w:] L. Dziawgo, L. Patrzałek (red.), *Finanse na rzecz zrównoważonego rozwoju. Gospodarka – etyka – środowisko*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu" 2014, nr 330, s. 505.

w operatach szacunkowych dostarczonych przez klientów albo też specjalnie wyszkoleni pracownicy banków dokonują wycen na potrzeby rozpatrywanych wniosków[51].

5. POSTAWA ETYCZNA ANALITYKA KREDYTOWEGO W PROCESIE SPRZEDAŻY I OCENIE ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ

Kwestie etyczne odnoszące się do kredytowania gospodarstw domowych, dotyczące poziomu ryzyka, poziomu rozumienia przez nie swojej własnej sytuacji oraz poziomu i natury zabezpieczeń, były przez wiele lat ignorowane przez większość instytucji finansowych[52].

Potencjalni kredytobiorcy oczekują, że banki odpowiedzą na ich potrzeby i cele finansowe oraz plany rozwojowe na każdym etapie ich rozwoju firmy lub rodziny. Działania banków powinny być uczciwe i zgodne z prawem, przez co zdobywają zaufanie swoich interesariuszy, dobrą reputację. Banki powinny oferować korzyści odpowiednie do ceny oferowanych kredytów. Ważne jest, aby polityka cenowa banków była transparentna i zrozumiała dla wszystkich klientów. Jednocześnie ważne jest by analitycy wyjaśniali w sposób przejrzysty i zrozumiały zależności między: ryzykiem kredytowym korzyściami finansowym a kosztami związanymi z kredytami. Kredyty powinny być oferowane do tolerowanego przez klientów poziomu ryzyka, a także ich wiedzy, doświadczenia, umiejętności oraz sytuacji finansowej. Dokumentacja dla klienta powinna zawierać: informacje na temat czasu trwania umowy, konsekwencje finansowe zerwania lub naruszenia warunków umowy.

Za zachowanie etyczne w procesie sprzedaży produktów finansowych uznaje się działanie sprzedawcy mające na celu sprzedaż klientowi produktu finansowego, które jest poprzedzone wcześniejszym podaniem pełnej informacji o produkcie oraz rodzajach ryzyka z nim związanych. (…) W procesie sprzedaży, kluczowym elementem jest informacja przekazywana klientowi, ale aspekt ten jest bardzo zaniedbywany. Najczęstszym problemem jest podawanie kredytobiorcom–konsumentom jedynie nominalnego oprocentowania oraz brak informacji o dobrowolności dołączenia ubezpieczenia do kredytu[53]. Przy kredytach gotówkowych banki proponują lub też automatycznie wliczają wykupienie

[51] E. Siemińska, *Rynek nieruchomości jako miejsce lokowania kapitału*, [w:] E. Siemińska (red.), *Inwestowanie na rynku nieruchomości*, Poltext, Warszawa 2011; *Wyniki ankiety na temat kredytów mieszkaniowych gospodarstw domowych*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2011, s. 14.

[52] P. H. Dembiński, *Etyka w sferze finansów*, [w:] W. Gasparski (red.), *Biznes, etyka, odpowiedzialność – podręcznik akademicki*, Wydawnictwa Profesjonalne PWN, Warszawa 2012, s. 181–182.

[53] P. Sałek, *Etyka w sprzedaży produktów finansowych*, „Annales. Etyka w życiu gospodarczym", t. 18, nr 1, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2015, s. 96, 99.

ubezpieczenia[54]. Sprzedawcom instytucji finansowych bardzo zależy na sprzedaży ubezpieczenia do produktu, i nie chodzi im o bezpieczeństwo klienta, czy też ogólne zabezpieczenie procesu spłaty rat. Spowodowane jest to faktem, że sprzedawcy otrzymują z tego tytułu specjale premie[55].

W procesie sprzedaży kluczowy jest element informowania klienta, który najczęściej jest niepełny, dzięki czemu pracownik instytucji finansowej zwiększa swoje szanse na sprzedaż produktu, i co za tym idzie, daje to mu możliwość otrzymania premii gotówkowej za wykonaną transakcję. System płac oparty głównie na prowizjach zwiększa występowanie nieetycznych zachowań wśród pracowników instytucji finansowych. Dodatkowy element, który może zwiększać częstotliwość nieetycznych zachowań wśród pracowników instytucji finansowych to fakt, że od pracowników wymaga się postępowania według ściśle określonych procedur. Szkolenie pracowników przez instytucje finansowe tak, aby zachowywali się według ściśle określonych procedur (np. sprzedaż produktów z najwyższą prowizją dla pracownika) może skutkować tym, że pracownicy działów sprzedaży w instytucjach finansowych kierują się głównie kryterium zysku, a nie kryterium rzetelnej sprzedaży produktów finansowych[56].

Kredyt konsumpcyjne mogą być sprzedawane nie tylko przez banki, ale także przez pośredników finansowych, agencje, franczyzobiorców banków, a ponadto przez parabanki, czasami mylone z bankami. Postawy ich przedstawicieli często kreuje błędne wyobrażenie o bankach.

Konsumenci nie rozróżniają „doradcy inwestycyjnego", który ma działać na ich rzecz, zgodnie z zasadami etyki i rzetelności zawodowej, pod nadzorem KNF, od „doradców finansowych", którzy takiej reglamentacji nie mają, a w istocie są pośrednikami finansowymi utrzymującymi się z prowizji otrzymywanych od instytucji finansowych od sprzedaży klientom produktów finansowych[57]. Na problem ten zwróciła uwagę Komisja Nadzoru Finansowego, która w komunikacie z dnia 27 lutego 2012 r. wskazała, że: nie istnieje państwowa licencja doradcy finansowego. W szczególności KNF nie organizuje egzaminów czy szkoleń na doradcę finansowego ani nie wydaje certyfikatów potwierdzających wiedzę i kompetencje doradcy finansowego. Z formalnego punktu widzenia doradca jest pośrednikiem między klientem a podmiotem finansowym, np.

[54] Jest to powszechna procedura, nie tylko przy produktach kredytowych. Zdarza się, że nawet przy kupnie np. telewizora na raty, ubezpieczenie jest automatycznie wliczane do rat. Problem polega na tym, że klienci nie są o tym informowani i ze względu na niewielki wzrost raty z tym związany, często nie orientują się, że w ogóle posiadają ubezpieczenie kredytu.

[55] Najpopularniejszym sposobem wynagradzania pracowników banków w przypadku sprzedaży kredytów jest określony procent od ogólnej sumy udzielonego kredytu. W przypadku, gdy dochodzi ubezpieczenie sprzedawca otrzymuje premie – często nawet miesięczną premię przez cały okres spłacania rat, ale to już zależy od rodzaju wykupionego ubezpieczenia.

[56] P. Sałek, *op. cit.*, s. 100–101.

[57] A. Michór, *Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym a ochrona konsumenta*, „Bezpieczny Bank" 2015, nr 1(58), s. 168.

bankiem udzielającym kredytu. Fakt niepobierania opłaty bezpośrednio od klienta przez doradcę finansowego nie oznacza, że rzeczywiście usługa ta jest bezpłatna, bo doradca jest wynagradzany przez instytucję finansową z opłaty pobieranej przez instytucję od klienta[58]. Jak trafnie wskazał Prezes UOKiK w decyzji z dnia 15.10.2014 r.[59], konsumenci w taki sam sposób postrzegają funkcję pełnioną zarówno przez podmioty licencjonowane, jak i doradców finansowych w trakcie oferowania im usług finansowych. Konsumenci oczekują takiej samej odpowiedzialności za przekazywane informacje, rady[60].

Analitycy dokonują oceny w oparciu o aktualne dane finansowe klienta, informacji uzyskanych od przedstawicieli firmy i wszelkich innych wiarygodnych źródeł informacji dotyczących klienta. Ponadto, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów lokalnego prawa i regulacji, analitycy mogą być zobowiązani do zdobycia pewnych informacji o kliencie takich jak: cele finansowe, aktualne i w przeszłości zadłużenie lub inne posiadane produkty finansowe, cel inwestycji, zapotrzebowanie na gwarancje bądź inne zabezpieczenia[61]. W przypadku kredytu inwestycyjnego doradca klienta lub analityk powinien wyjaśnić klientowi, że konieczna jest weryfikacja dodatkowej dokumentacji, np. biznes planu dla danego projektu inwestycyjnego, a także analiza rodzajów ryzyka z nim związanych. Dostępność kredytu uzależniona jest głównie od umiejętności i chęci kredytobiorców i kredytodawców osiągnięcia porozumienia możliwego do realizacji z komercyjnego punktu widzenia.

Do dokonania prawidłowej oceny zdolności kredytowej potrzebne są nie tylko wyczerpujące informacje o kredytobiorcy, ale także konkretne umiejętności analityka kredytowego, które można zdefiniować jako zdolność bankowca do prawidłowej oceny (ang. *Banker's Judgement*). Jest to intelektualna zdolność oceny możliwości i ryzyka w bankowości oraz unikania poważniejszych zaniedbań w zakresie dyscypliny, dokładności i pewności siebie. Mimo, że trudno byłoby wskazać, na czym polega zdolność prawidłowej oceny u dobrego bankowca, można jednak wyróżnić jego pewne cechy charakteru, takie jak[62]:

- etyka, dzięki której jest on szczególnie uczulony na dotrzymywanie złożonych obietnic i nie zawodzi zaufania klientów,
- swobodne posługiwanie się i „manipulowanie" liczbami,
- ciekawość, dyscyplina analityczna i zmysł ekonomiczny (w tym intuicja),

[58] *Komunikat w sprawie doradców finansowych*, Komisja Nadzoru Finansowego, http://www.knf.gov.pl/o_nas/komunikaty/Komunikat_w_sprawie_doradcow_finansowych.html [dostęp: 27.02.2012].

[59] *Decyzja Prezesa UOKiK z 15.10.2014 r.*, RKT-29/2014, RKT-61-42/13/SB, http://www.uokik.gov.pl/decyzje_prezesa_uokik3.php.

[60] A. Michór, *op. cit.*, s. 168.

[61] Banki interesuje spłata kredytu, dlatego zazwyczaj dokonują wyceny aktywów na podstawie przyszłych wpływów środków pieniężnych lub (w przypadkach pesymistycznych) na podstawie wartości sprzedaży netto ustanowionego zabezpieczenia.

[62] R. W. Griffin, *Podstawy zarządzania organizacjami*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005, s. 76–77.

- konserwatywne, a nawet ostrożne podejście do ryzyka i realny osąd natury ludzkiej,
- nieustępliwość i odporność na stresy związane z obrotem pieniężnym,
- posiadanie pierwiastka twórczego.

Cykl życia firm, ich rodzaje znajdują odzwierciedlenie w segmentacjach banków i dostosowaniu ofert do potrzeb, możliwości oraz zdolności kredytowej klientów. W poszczególnych przypadkach, wysokość przyznanego limitu oraz okres finansowania uzależnione są od celu finansowania, sytuacji finansowej klienta i poziomu ryzyka braku spłaty. Obserwacja relacji między kredytobiorcami a kredytodawcami służy analitykom do oceny produktów i praktyk sprzedażowych oraz postulowaniu ewentualnych zmian lub modernizacji oferowanych produktów, wycofania produktu lub wdrożenia nowego produktu. Podstawą weryfikacji korzyści klienta z tytułu kredytu mogą być: rynkowa stopa procentowa, czynniki demograficzne, branżowe, zmiany na rynku pieniężnym i papierów wartościowych, rozwój technologii, oferty banków konkurencyjnych, a także ewentualne uwagi klientów dotyczące dotychczasowych ofert kredytowych.

6. WYZWANIA ETYCZNEJ PRACY BANKOWCA WYNIKAJĄCE Z DOŚWIADCZEŃ KRYZYSU FINANSOWEGO

Kryzys finansowy, który miał miejsce pod koniec pierwszej dekady XXI w., spowodował, że w ekonomii przywiązuje się większą wagę do spraw etycznych. „Jednym ze skutków światowego kryzysu finansowego jest pogorszenie wizerunku banków w oczach klientów. Banki powinny być instytucjami zaufania publicznego, kojarzonymi z potocznymi stwierdzeniami: »pewne jak w banku«, »masz to jak w banku«. Kryzys finansowy spowodował, że wizerunek banków jako tych pewnych, solidnych, uczciwych został mocno podważony”[63].

Istotną rolę etyki bankowości inwestycyjnej oraz handlowej najlepiej pokazał ostatni kryzys finansowy[64]. Od przykładów drastycznych, takich jak pranie brudnych pieniędzy, finansowanie nielegalnych przedsięwzięć, czy wykorzystywanie wewnętrznych informacji firmy, po przypadki łagodniejsze jak niedoinformowanie klienta lub zatajenie informacji wpływających na zwiększenie ryzyka inwestycji[65].

[63] M. Pettersen-Sobczyk, *Modele biznesowe banków w kontekście koncepcji zrównoważonego rozwoju,* [w:] L. Dziawgo, L. Patrzałek (red.), *Finanse na rzecz zrównoważonego rozwoju. Gospodarka – etyka – środowisko*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2014, nr 330, s. 302.

[64] P. Sałek, *op. cit.*, s. 97.

[65] W. Guth, *Etyka w biznesie,* [w:] P. M. Minus (red.), *Etyka w biznesie,* Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1998, s. 36.

Kryzys nie dotyczy jedynie gospodarki czy sektora finansowego, jest kryzysem systemowym. Nie jest to jedynie kwestia dopasowania na nowo sektora finansowego do „realnej" gospodarki. Kryzys jest wynikiem wielu lat nieustającej presji, która poważnie osłabiła materialne, społeczne, intelektualne i etyczne podstawy systemu społeczno-ekonomicznego zbudowanego na politycznej i ekonomicznej wolności. (…) Etos efektywności przezwyciężył większość oporów moralnych i stał się ostatecznym kryterium osądów. Skrajna koncentracja na efektywności odbija się na wewnętrznych procedurach organizacyjnych, w których zadania i obowiązki przypisane są tak szczegółowo, że pracownicy nie wiedzą już czym właściwie się zajmują. Doprowadziło to do rozpowszechnienia „etycznej alienacji": pracownicy nie zastanawiają się lub nie dbają o to czy ich praca ma sens i uzasadnienie[66].

Coraz częściej czynniki społeczne i środowiskowe znajdują swoje miejsce w modelach biznesowych banków. Spowodowane jest to między innymi reakcją na kryzys finansowy, kiedy to pojawiło się wiele wątpliwości co do etycznego zachowania banków oraz mody na CSR (ang. *Corporate Social Responsibility* – społeczna odpowiedzialność biznesu). Postępowanie w zgodzie z etyką i według zasad odpowiedzialnego biznesu to postepowanie zgodne ze wzorcami moralnymi, które powinny uwzględniać także unikanie strat finansowych. Przykładem pogoni za zyskiem jest kryzys wywołany w USA m.in. poprzez udzielanie pożyczek typu *subprime*[67]. Podobnie kryzys w Wielkiej Brytanii miał wiele przyczyn, z których najważniejsze to: rozluźnienie kryteriów oceny zdolności kredytowej, co spowodowało wzrost kredytów poniżej standardu (kredyty *subprime*) oraz wadliwy mechanizm sekurytyzacji należności kredytowych[68].

Społeczna odpowiedzialności biznesu (CSR) odgrywa znaczącą rolę w funkcjonowaniu współczesnych banków, nie tylko w Polsce, ale i innych krajach. Dotyczy ona relacji z szeroko pojętymi interesariuszami danej instytucji finansowej: klientami, pracownikami, inwestorami, jak również lokalnymi społecznościami. W obszarze CSR uwzględniane są w sposób dobrowolny aspekty społeczne, etyczne oraz ekologiczne[69]. Oprócz zadań wynikających z funkcjonowania poszczególnych instytucji w sektorze bankowym, banki powinny podjąć szereg autonomicznych czynności zmierzających do propagowania postaw etycznych wśród zatrudnionych pracowników. Pierwszą z tego typu inicjatyw mogłoby być zdefiniowanie oraz wdrożenie etycznej odpowiedzialności ban-

[66] *Manifest Observatoire de la Finanse*, tłum. Ł. Komuda, P. H. Dembiński, www.obsfin.ch/fichiers-pdf/manifeste-of-pol.pdf.

[67] Pożyczka typu *subprime* jest udzielona klientowi, który nie dysponuje w chwili jej udzielania wystarczającą gwarancją wypłacalności. Szerzej: P. Błoński, *Pro-kryzysowe regulacje*, www.rfi.fr/actupl/articles/101/article_4686.asp [dostęp: 2014].

[68] T. Lechowicz, *Bank of England a rynek nieruchomości mieszkaniowych w latach 2001–2013*, „Bezpieczny Bank" 2015, nr 1(58), s. 141.

[69] L. Dziawgo, *Zielony rynek finansowy. Ekologiczna ewolucja rynku finansowego*, PWE, Warszawa 2010, s. 9.

ków. Wartym rozważenia jest stworzenie etycznej odpowiedzialności banków, która miałaby za zadanie wskazać określone wartości, których przestrzeganie z punktu widzenia banku byłoby absolutnym fundamentem dla ograniczenia ryzyka związanego z nieetycznym działaniem podejmowanym przez wybranych pracowników[70]. Tym samym uwaga może być skupiona wokół np. uczciwości, lojalności i bezstronności[71], czy też zaufania, koncentracji na kliencie, osiągnięciach, pracy zespołowej oraz innowacjach[72].

Etykę można rozważać w kontekście sposobu pomnażania i wykorzystywania kapitału. Firma E. Capital Partners od 1997 r. zajmuje się wydawaniem opinii o działalności emitentów papierów wartościowych pod kątem etycznego prowadzenia biznesu. Etyczne i odpowiedzialne działania sektora bankowo-finansowego to także łączenie finansów z kwestiami społecznymi. W Belgii w 2001 r. powstała Europejska Federacja Banków Etycznych i Alternatywnych (FEBA)[73]. Zgodnie z zasadami koncepcji zrównoważonego rozwoju funkcjonują banki stowarzyszone w Global Alliance for Banking on Values. Filarami sojuszu są 3P: *planete, people, profit*. Sojusz przykłada również ogromną wagę do takich wartości, jak zrównoważony rozwój, przejrzystość działań czy dywersyfikacja[74].

Poprawie reputacji nie służą pojawiające się bulwersujące doniesienia o nieetycznych zachowaniach wielu obecnych i byłych uczestników świata finansów związanych z procesem tzw. finansalizacji gospodarki[75], w tym m.in.[76]:

- M. Agius – były prezes i B. Diamond – były dyrektor naczelny w brytyjskim banku Barclays oskarżeni o manipulacje stopą kredytu międzybankowego LIBOR, co miało wpływ (dla jednych pozytywny, dla innych zaś negatywy) nie tylko na międzynarodowy sektor finansowy, ale także na sytuację wielu indywidualnych klientów banków – posiadaczy kredytów hipotecznych, pożyczek studenckich czy rat kredytowych,
- przykłady wielomilionowych wynagrodzeń, nagród i odpraw dla kadry zarządzającej wielu instytucji finansowych, w tym tych które wcześniej otrzymały wsparcie rządowe, np. dziewięciu kredytodawców z amerykańskiego ryn-

[70] K. Świeszczak, *Doradca bankowy jako pierwsze ogniwo relacji pomiędzy bankiem i klientem w kontekście problemu etyki w skali mikro*, s. 11, www.alebank.pl/images/stories/aktualnosci/2013/2013.02/130228.etyka.w.finansach.praca.krzysztof.swieszczak.pdf [dostęp: 2013].

[71] *The Code Of Ethics Of The Inter-American Development Bank*, s. 2, www.iadb.org/leg/Documents/Pdf/Ethics_Code_Eng.pdf [dostęp: 2006].

[72] *Code of Business Conduct and Ethics for Deutsche Bank Group. Passion to Perform*, Deutsche Bank, 2012, s. 5, https://www.db.com/ir/en/download/Code_of_Con-duct_engl._29_10_2012.pdf [dostęp: 2012].

[73] J. Bogdanowicz, *Czy biznes może mieć sumienie?*, „Gazeta Bankowa" 2011, nr 02/1106, s. 50.

[74] E. Twaróg, *Banki powinny kreować modę na ekologię*, „Puls Biznesu", 18.10.2013.

[75] Szerzej: P. H. Dembiński, *Finanse po zawale. Od euforii do gospodarczego ładu*, Studio Emka, Warszawa 2011.

[76] E. Siemińska, *Ryzyka inwestowania i finansowania na rynku nieruchomości w kontekście etyki i społecznej odpowiedzialności*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2013, s. 264–265.

ku finansowego, którzy wygenerowali blisko 100 mld dolarów strat, otrzymało rządową pomoc w wysokości 175 mld dolarów, z czego około 33 mld wypłacono w bonusach[77],

- dynamiczny rozwój rynku usług parabankowych, oferujący po bardzo wysokich kosztach swoje produkty finansowe, zbliżone do typowo bankowych, głównie klientom wykluczonym z sektora bankowego z powodu ich niewiarygodnego standingu finansowego, jednak bez ochrony kapitału itp.

W 2015 r. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął postępowania w sprawie niedotrzymania przez Getin Noble Bank SA i Bank Pekao SA umów kredytu we frankach szwajcarskich, co stanowi niedozwoloną praktykę rynkową. W wyniku analizy UOKiK stwierdził, że Getin Noble Bank SA i Bank Polska Kasa Opieki SA przy obliczaniu wysokości oprocentowania kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich nie uwzględniają ujemnej stawki bazowej LIBOR w sytuacji, gdy jej wartość bezwzględna jest większa niż wysokość marży kredytu, mimo że suma odsetek należnych dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym przekracza 1 grosz, czyli odsetki w najniższej możliwej wysokości. Niedotrzymanie przez banki umów kredytu we frankach szwajcarskich, stanowi nieuczciwą praktykę rynkową. Takie działanie może być naruszeniem jednej z podstawowych zasad prawa cywilnego, według której umów należy dotrzymywać, a także ogólnej reguły prawa zobowiązań współdziałania wierzyciela i dłużnika przy wykonywaniu zobowiązania. Podobne postępowania toczą się w UOKiK przeciwko czterem innym bankom: BPH, BNP Paribas, mBankowi i ING Bankowi Śląskiemu[78].

PODSUMOWANIE

Ważną umiejętnością analityków jest sprawność w postępowaniu z ludźmi, umiejętne komunikowanie się. Pracownicy departamentów kredytowych powinni cechować się niezależnością, obiektywizmem, biegłością oraz należytą starannością zawodową. Zasady etycznego postępowania stanowią fundament prawidłowej, rzetelnej oraz uczciwej pracy analityków kredytowych.

Banki są oceniane przez klientów głównie na podstawie jakości świadczenia usług i postawy pracowników, z którymi mają bezpośredni kontakt, tj. doradców klientów lub analityków kredytowych. Dlatego analitycy w stosunku do klientów banku powinni stosować się do *Zasad Dobrych Praktyk*, czyli np. rzetelności, zachowania tajemnicy bankowej, udzielania wyczerpujących informacji,

[77] E. Stiglitz, *Freefall. Jazda bez trzymanki*, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2010, s. 62; *Aresztowania brytyjskich finansistów*, „Rzeczpospolita", 13.02.2012.

[78] *UOKiK wszczyna postępowania przeciwko bankom Getin Noble i Pekao*, Polskie Radio, http://www.polskieradio.pl/42/276/Artykul/1488962,UOKiK-wszczyna-postepowania-przeciwko-bankom-Getin-Noble-i-Pekao [dostęp: 14.08.2015].

niezatajania faktów. Pracownik banku powinien być uprzejmy i taktowny, udzielać prawdziwych i pełnych informacji, rzeczowo wyjaśniać klientom istotę świadczonych przez bank usług.

W stosunkach z klientami analitycy powinni postępować z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością, a przy wykonywaniu czynności na rzecz klienta bank powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesu klientów.

BIBLIOGRAFIA

Adamus-Matuszyńska A., *Etyka*, [w:], *Bankowość dla praktyków, Bankowość dla praktyków – Europejski Certyfikat Bankowca EFCB*, Praca zbiorowa, cz. II, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową – Gdańska Akademia Bankowa, Międzynarodowa Szkoła Bankowości i Finansów w Katowicach, Fundacja Warszawski Instytut Bankowości, Gdańsk–Katowice–Warszawa 2010.

Alawiye-Adams A., *Ethics and Professionalism in Banking Services. Review*, „Basic Research Journal of Business Management and Accounts", 2012, vol. 1(1).

Aresztowania brytyjskich finansistów, „Rzeczpospolita", 13.02.2012.

Blackburn S., *Oksfordzki słownik filozoficzny*, tłum. Cieśliński C., Dziliński P., Szczubiałka M., Woleński J., Książka i Wiedza, Warszawa 2004.

Błoński P., *Pro-kryzysowe regulacje*, www.rfi.fr/actupl/articles/101/article_4686.asp.

Boatright J. R., Peterson J., *Introduction to the Special Issue on Finance*, „Business Ethics Quarterly" 2003, vol. 13:3.

Bogdanowicz J., *Czy biznes może mieć sumienie?*, „Gazeta Bankowa" 2011, nr 02/1106.

Božović J., *Business Ethics in Banking*, „Facta Universitatis. Series: Economics and Organization" 2007, vol. 4, no. 2.

Code of Business Conduct and Ethics for Deutsche Bank Group. Passion to Perform, Deutsche Bank, 2012, https://www.db.com/ir/en/download/Code_of_Con-duct_engl._29_10_2012, pdf.

Cowton C., *Banking*, [w:] J. R. Boatright (red.), *Finance Ethics: Critical Issues in Theory and Practice*, John Wiley & Sons, Hoboken 2010.

Cowton C., *Integrity, Responsibility and Affinity: Three Aspects of Ethics in Banking*, „Business Ethics: A European Review", 2002, vol. 11(4).

Czechowska I. D., *Kodyfikacja standardów etycznych, ze szczególnym uwzględnieniem kodeksów etycznych banków*, „Bezpieczny Bank" 2015, nr 1(58).

Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 15.10.2014 r., RKT-29/2014, RKT-61-42/13/SB, http://www.uokik.gov.pl/decyzje_prezesa_uokik3.php.

Dembiński P. H., *Etyka w sferze finansów*, [w:] W. Gasparski (red.), *Biznes, etyka, odpowiedzialność – podręcznik akademicki*, Wydawnictwa Profesjonalne PWN, Warszawa 2012.

Dembiński P. H., *Finanse po zawale. Od euforii do gospodarczego ładu*, Studio Emka, Warszawa 2011.

Dziawgo L., *Zielony rynek finansowy. Ekologiczna ewolucja rynku finansowego*, PWE, Warszawa 2010.

Edery Y., *Ethical Developments in Finance: Implications for Charities and Social Enterprise*, „Social Enterprise Journal" 2006, vol. 2(1).

Federal Reserve Bank of Cleveland Code of Conduct, 2009, http://www.clevelandfed.org/about_us/governance/codeofconduct.pdf.

Gasparski W., *Etyka w świecie finansów*, [w:] W. Gasparski (red.), *Uczciwość w świecie finansów*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2004.

Gasparski W., *Kodeksy etyczne: ich projektowanie, wprowadzanie i stosowanie (na wybranym przykładzie)*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym", t. 3, Salezjańska Wyższa Szkoła Ekonomii i Zarządzania, Łódź 2000.

Gasparski W., *Przyczynek do zasad dobrej praktyki bankowej*, www.cbi.win.pl.

Gasparski W., *Wykłady z etyki biznesu*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego, Warszawa 2007.

Griffin R. W., *Podstawy zarządzania organizacjami*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005.

Guth W., *Etyka w biznesie* [w:] P. M. Minus (red.), *Etyka w biznesie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1998.

Iwko J., *Kodeksy deontologiczne na polskim rynku ubezpieczeniowym*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe" 2010 nr 9(2/2010), Rzecznik Finansowy, http://rf.gov.pl/publikacje/artykuly-pracownikow-i-wspolpracownikow/Joanna_Iwko_Kodeksy_deontologiczne_na_polskim_rynku_ubezpieczeniowym_Rozprawy_Ubezpieczeniowe_nr_9_2_2010_20468.

Kałużny S., Kałużna H., *Bankowiec & klient – technologia, kultura, etyka*, Centrum Szkoleniowo-Wydawnicze Kwantum, Warszawa 1996.

Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, Komisja Nadzoru Finansowego, http://www.knf.gov.pl/Images/Kanon_DPRF_tcm75-22555.pdf.

Karczewski L., *Etyka biznesu. Kulturowe uwarunkowania*, Politechnika Opolska, Opole 2008.

Komunikat w sprawie doradców finansowych, Komisja Nadzoru Finansowego, http://www.knf.gov.pl/o_nas/komunikaty/Komunikat_w_sprawie_doradcow_finansowych.html.

Kosiński B., *Kadry – rekrutacja, system motywacji, szkolenie*, [w:] W. L. Jaworski, Z. Krzyżkiewicz, B. Kosiński, *Banki – rynek, operacje, polityka*, Poltext, Warszawa 1997.

Krasnodębska-Tomkiel M., Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji I Konsumentów, *Decyzja Nr 4/2011*, DDK- 61-10/10/MF, Warszawa, 5 sierpnia 2011.

Krzyścin M. *Ekonomiczne i społeczne skutki reklamy wybranych banków w Polsce w latach 2004–2010* – rozprawa doktorska, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Poznań 2012.

Lach A., *Zatrudnię zespół indywidualistów*, „Bank" 2008, październik.

Lamb R. B., *Ethics in Financial Services*, „Business and Society Review" 2000, vol. 104(1).

Lazari-Pawłowska I., *Etyki zawodowe jako role społeczne*, [w:] I. Lazari-Pawłowska, *Etyka. Pisma wybrane*, Biblioteka Etyczna, Zakład Narodowy im. Ossolińskich Wydawnictwo, Wrocław –Warszawa–Kraków 1992.

Lechowicz T., *Bank of England a rynek nieruchomości mieszkaniowych w latach 2001–2013*, „Bezpieczny Bank" 2015, nr 1(58).

Łabieniec P., *Etyka – Etyka zawodowa – Prawo (zarys problematyki)*, „Prokurator" 2002, nr 2.

Łętowska E., *Prawo umów konsumenckich*, Wolters Kluwer, Warszawa 2002.

Manifest Observatoire de la Finanse, tłum. Komuda Ł., Dembiński P. H., www.obsfin.ch/fichiers-pdf/manifeste-of-pol.pdf.

Michór A., *Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym a ochrona konsumenta*, „Bezpieczny Bank" 2015, nr 1(58).

Molyneaux D., Websterand L., Kennedyn D., *Scenarios in Banking Ethics: Responses, Reflections and Commentary*, „Business Ethics: A European Review" 2004, vol. 13(4).

Patterson R., *Kompendium terminów z zakresu rachunkowości po polsku i angielsku*, Swiss Contribution, Ministerstwo Finansów, Stämpfli Polska Sp. z o.o., Warszawa 2015, http://www.mf.gov.pl/documents/764034/1399171/Glosariusz+SPPW+-Rachunkowosc.pdf.

Pettersen-Sobczyk M., *Modele biznesowe banków w kontekście koncepcji zrównoważonego rozwoju*, [w:] L. Dziawgo, L. Patrzałek (red.), *Finanse na rzecz zrównoważonego rozwoju. Gospodarka – etyka – środowisko*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu" 2014, nr 330.

Robbins S. P., *Zasady zachowania w organizacjach*, Zysk i S-ka, Poznań 2001.

Rutkowska-Tomaszewska E., *Zasady dobrych praktyk na rynku usług bankowych i ich znaczenie w działalności Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego*, „Kwartalnik ADR" 2010, nr 4(12).

Sałek P., *Etyka w sprzedaży produktów finansowych*, „Annales. Etyka w życiu gospodarczym", t. 18, nr 1, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2015.

Siemińska E., *Rynek nieruchomości jako miejsce lokowania kapitału*, [w:] E. Siemińska (red.), *Inwestowanie na rynku nieruchomości*, Poltext, Warszawa 2011.

Siemińska E., *Ryzyka inwestowania i finansowania na rynku nieruchomości w kontekście etyki i społecznej odpowiedzialności*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2013.

Stiglitz E., *Freefall. Jazda bez trzymanki*, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2010.

Szczepaniec M., *Bankowiec frontowy*, „Bank" 2006, luty.

Szpringer W., *Społeczna odpowiedzialność banków. Między ochroną konsumenta a osłoną socjalną*, Wolters Kluwer, Warszawa 2009.

Świeszczak K., *Doradca bankowy jako pierwsze ogniwo relacji pomiędzy bankiem i klientem w kontekście problemu etyki w skali mikro*, www.alebank.pl/images/stories/aktualnosci/2013/2013.02/130228.etyka.w.finansach.praca.krzysztof.swieszczak.pdf.

The Code of Ethics of the Inter-American Development Bank, www.iadb.org/leg/Documents/Pdf/Ethics_Code_Eng.pdf.

Twaróg E., *Banki powinny kreować modę na ekologię*, „Puls Biznesu", 18.10.2013.

Uchwała nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 roku w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, www.knrf.gov.pl.

Uchwała nr 11 XXI Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z 22 kwietnia 2010 r., www.zbp.pl.

UOKiK wszczyna postępowania przeciwko bankom Getin Noble i Pekao, Polskie Radio, http://www.polskieradio.pl/42/276/Artykul/1488962,UOKiK-wszczyna-postepowania-przeciwko-bankom-Getin-Noble-i-Pekao.

Wells Fargo Team Member Code of Ethics and Business Conduct, Wells Fargo, 2012, https://www.wellsfargo.com/downloads/pdf/about/team_member_code_of_ethics.pdf.

Wyniki ankiety na temat kredytów mieszkaniowych gospodarstw domowych, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2011.

Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., VI ACa 774/2004. 8.

Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., VI ACa 1431/09.

Zabawa J., *Zarządzanie kapitałem ludzkim we współczesnych bankach w kontekście ich ekologicznej odpowiedzialności,* [w:] L. Dziawgo, L. Patrzałek (red.), *Finanse na rzecz zrównoważonego rozwoju. Gospodarka – etyka – środowisko*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu" 2014, nr 330.

Zaleska M., *Etyka w bankowości*, http://wgospodarce.pl/opinie/4244-etyka-w-bankowosci.

Ziemba M., Świeszczak K., *Reklamy bankowe – między manipulacją a faktyczną potrzebą klientów* [w:] L. Dziawgo, L. Patrzałek (red.), *Finanse na rzecz zrównoważonego rozwoju. Gospodarka – etyka – środowisko*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu" 2014, nr 330.

CREDIT ANALYST WORK ETHICS

Abstract: *The aim of this paper is to indicate and assess ethical standards of a credit analyst work, as the particular kind of bank employee, a financial intermediary seller, who is perceived as a representative of the creditor by clients. The research question specified in the paper is if ethical behavior of a credit analyst is an attribute and a parameter of a bank's evaluation by borrowers.*

At the beginning, the rules of banker ethical work were presented. Taking into account the legal regulations and internal banks' codes of ethics, the canon of ethical standards, which particularly should be respected by credit analysts were identified. Then, the tasks and responsibilities of credit analysts were analyzed. Moreover determinants of good practice in relations of analyst to internal and external entities of the bank environment were enumerated. The next section highlighted the role of education and high professional competence, as well as the importance of credit analyst ethical attitudes during the sales process and the assessment of creditworthiness. At the end, the challenges of bankers' ethical work were specified, resulting from the financial crisis experience and examples of unethical behavior of creditors were shown.

Keywords: *ethics of the profession, a credit analyst.*