

Agnieszka Czajkowska*

Uniwersytet Łódzki

<https://orcid.org/0000-0002-7445-887X>

IDENTYFIKACJA NIEETYCZNYCH NEGOCJACJI KREDYTOWYCH NA PODSTAWIE SPRAW SPORNYCH

Streszczenie

Głównym celem artykułu jest prezentacja przykładów dotyczących etyki negocjacji kredytowych, a także wskazanie znaczenia etycznego przebiegu procesu negocjacji z punktu widzenia kredytobiorców i kredytodawców. Problemem badawczym jest zdefiniowanie etyki negocjacji kredytowych oraz wykazanie przejawów nieetycznych zachowań bankowców względem kredytobiorców na podstawie skarg, jakie wnosili klienci banków do instytucji chroniących ich interesy w Polsce w latach 2018-2022. Wykazano, że etyka finansów i etyka w finansach, stanowią część etyki biznesu. Wyjaśniono istotę negocjacji biznesowych. Zaprezentowano praktyczne aspekty etyki uczestników negocjacji kredytowych, poczynając od autorskiej definicji negocjacji kredytowych. Na końcu zidentyfikowano przejawy nieetycznych negocjacji kredytowych i bankowców na podstawie spraw spornych i mediacji, rozstrzyganych na rzecz kredytobiorców. Zwięźleniem artykułu jest autorska definicja etyki negocjacji kredytowych.

Słowa kluczowe: *etyka negocjacji kredytowych, nieetyczne zachowania bankowców*

* Agnieszka Czajkowska – doktor habilitowany, profesor Uniwersytetu Łódzkiego, Katedra Finansów Korporacji Wydziału Ekonomiczno-Socjologicznego Uniwersytetu Łódzkiego.

IDENTIFICATION OF UNETHICAL CREDIT NEGOTIATIONS ON THE EXAMPLE OF DISPUTED CASES

Abstract

The main purpose of the article is to present examples on the ethics of credit negotiations, as well as to show the importance of ethical conduct of the negotiation process from the point of view of borrowers and creditors. The research problem is to define the ethics of credit negotiations and to demonstrate the manifestations of unethical behaviour of bankers towards borrowers on the example of complaints submitted by bank customers to institutions protecting their interests in Poland in 2018-2022. It has been shown that finance ethics and ethics in finance, are part of business ethics. The essence of business negotiations was explained. Practical aspects of the ethics of participants in credit negotiations were presented, starting with the author's definition of credit negotiations. Finally, manifestations of unethical credit negotiations and bankers were identified on the example of disputes and mediations resolved in favor of borrowers. The article culminates with the author's definition of credit negotiation ethics.

Keywords: *credit negotiation ethics, unethical behaviour of bankers*

~ • ~

Wstęp

Etyka negocjacji kredytowych jest tematem nieeksplorowanym do tej pory w literaturze z zakresu finansów ani etyki. Istotne jest wskazanie wymagań formalno-prawnych negocjacji kredytowych, a także znaczenia etycznego przebiegu procesu negocjacji z punktu widzenia kredytobiorców i kredytodawców, czyli pragmatycznych wytycznych dla osób, którzy mogą być potencjalnymi pracownikami bankowymi albo klientami negocjującymi z bankami, co dotyczy przede wszystkim przedsiębiorców realizujących projekty inwestycyjne, ich przedstawicieli prawnych, a także klientów indywidualnych ubiegających się o kredyty hipoteczne.

Głównym celem artykułu jest prezentacja przykładów dotyczących etyki negocjacji kredytowych, a także wskazanie znaczenia etycznego przebiegu procesu negocjacji z punktu widzenia kredytobiorców i kredytodawców. *Problemem badawczym* jest zdefiniowanie etyki negocjacji kredytowych oraz wykazanie przejawów nieetycznych zachowań bankowców względem kredytobiorców na podstawie skarg, jakie wnosili klienci banków do instytucji chroniących ich interesy w Polsce w latach 2018-2022.

Metody badawcze zastosowane w artykule to: analiza aktów prawnych oraz aktualnej literatury przedmiotu dotyczącej w szczególności: etyki biznesu, etyki finansów, etyki negocjacji, bankowości, w tym kredytowania przedsiębiorstw i gospodarstw domowych, a także analiza raportów i badań wybranych instytucji finansowych. Do analizy zebranego materiału wykorzystano metody opisowe, z uwzględnieniem analizy historycznej i komparatywnej, analiza systemowa (sformułowanie problemu badania eksploracja, interpretacja, sugestia działania), analiza statystyczna danych empirycznych, analiza dedukcyjna i indukcyjna, analiza porównawcza, synteza przyczynowa, metoda obserwacyjna, metoda logicznej analizy.

Istota etyki w finansach

Etyka finansów czy też *etyka w finansach* traktowana jest jako subdyscyplina etyki biznesu¹. Natomiast etyka negocjacji kredytowych jest specyficznym wy-cinkiem etyki świata finansów. *Powszechna Encyklopedia Filozofii* definiuje, że „etyka (gr. *Êjik [ethiká]*, od: *Êjoc [ethos]* – stałe miejsce zamieszkania, obyczaj) – dyscyplina filozoficzna obejmująca zespół zagadnień związanych z określeniem istoty powinności moralnej (dobra lub zła moralnego), z determinacją jej szczególnej treści (słuszności), ostatecznym wyjaśnieniem faktu powinności moralnej działania oraz genezą zła moralnego i sposobami jego przewyżczenia”².

Porządkując pojęcie etyki finansów i etyki w finansach można nawiązać do podejścia badacza tej problematyki³, Johna R. Boatrighta, redaktora bardzo

¹ Zob. szerzej: J. R. Boatright, *Ethics in Finance*, Blackwell Publishing, Malden (Mass) 1999; J. R. Boatright, *Ethics of Finance*, w: „Encyclopedia of Business Ethics and Society”, red. R. Kolb, Thousand Oaks, 2008, s. 899-900; P. H. Dembiński, *Etyka w sferze finansów*, w: „Biznes, Etyka, Odpowiedzialność”, red. Gasparski W. Gasparski(red.), Warszawa 2013, s. 191-192; I. Dudzik-Lewicka, *Kwestie etyczne w praktyce polskich przedsiębiorstw*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie”, 2020, nr 4, s. 43-53, <http://dx.doi.org/10.5604/01.3001.0014.7959>; *Etyka biznesu*, Encyklopedia Zarządzania, https://mfiles.pl/pl/index.php/Etyka_biznesu, [dostęp: 31.07.2023]; W. Gasparski, A. Lewicka-Strzałecka, B. Rok, G. Szulczewski, *Etyka w świecie finansów: pojęcia i zagadnienia*, w: „Uczciwość w świecie finansów”, red. W. Gasparski W. (red.), Warszawa 2004, s. 22-24; *Konferencja Episkopatu Włoch – Biuro ds. Problemów Społecznych i Pracy, Etica e finanza*, „Quaderni della Segreteria CEL” sierpień 2000, nr 19; A. Zadroga, *Etyka w biznesie i administracji*, Katolicki Uniwersytet Lubelski, Lublin-Tarnów 2011, s. 70, https://pracownik.kul.pl/files/28276/public/TARNOW/EB_Tarnow.pdf, [dostęp: 31.07.2023]; A. Zadroga, *Świat finansów w perspektywie etycznej*, „Rocznik Nauk Społecznych” 2008, nr 3, s. 59-74.

² T. Styczeń, *Etyka*, hasło w: *Powszechna Encyklopedia Filozofii* - Internetowa wersja encyklopedii, Wydawca PEF, PTTF, http://www.ptta.pl/pef/index.php?id=hasla_e&lang=pl, aktualizacja: 2021.

³ Zob. szerzej: P. H. Dembinski, *Etyka i odpowiedzialność w świecie finansów*, przeł. L. Kamiński, Warszawa 2017, s. 37-45, 50-52, 127-134. W. Gasparski, A. Lewicka-Strzałecka, B. Rok, G. Szulczewski, *Etyka w świecie finansów: pojęcia i zagadnienia*, dz. cyt., s. 21-49. P. H. Dembiński, *Wyzwania etyczne w działalności finansowej*, s. 51-58. J. Koćwin, *Etyka na*

często cytowanej książki *Finance Ethics. Critical Issues in Theory and Practice*, wg którego *etyka finansów* jest to stosunkowo nowa dziedzina naukowa (rozpoznawalny, odrębny kierunek studiów) będąca przedmiotem badań akademickich, przede wszystkim autorów zajmujących się finansami. W ramach etyki finansów jako dziedziny wykorzystuje się odpowiednie narzędzia analityczne i metody⁴. Natomiast *etyka w finansach* dotyczy moralnych kwestii towarzyszących procesom finansowym, takim jak inwestowanie, pożyczanie, ubezpieczenia i inne. Etyka w finansach koncentruje się na etycznych aspektach praktyk finansowych, takich jak sprzedaż produktów finansowych, ocena ryzyka, a także podejmowanie decyzji finansowych w imieniu innych osób. Nazewnictwo to nie jest ściśle ustalone i w niektórych publikacjach autorzy stosują powyższe pojęcia zamiennie lub zastępują je innymi określeniami⁵. Zestawienie kilku definicji etyki finansów, uporządkowanych chronologicznie zawiera tabela 1⁶.

Tabela 1. Wybrane definicje pojęcia etyki finansów

Autorzy (rok)	Definicje etyki finansów (EF)
Boatright J. R. (1999)	EF to etyka zawodowa zajmująca się odpowiedziami na pytania dotyczącymi: standardów moralnych w tym zawodzie; rozstrzygania dylematów moralnych w działalności finansowej. Zgodnie z EF dla instytucji finansowych ważna jest odpowiedzialność i zaufanie. Współczesną EF tworzą trzy zasadnicze poziomy i odpowiednie tematy: transakcje finansowe na rynkach (zakaz sprzeniewierzenia i manipulacji, uczciwość, przestrzeganie umów, wpływ na społeczeństwo, zachowanie fair wobec interesariuszy), relacje z klientami (rzetelna sprzedaż, postępowania eliminujące oszustwa, troska o reputację, wysoka jakość świadczonych usług, podporządkowanie interesu pracownika interesowi klienta, unikanie konfliktu interesów), dylematy osobiste pracowników (dbałość o zysk firmy i troska o zysk klienta, dylemat ujawniania złego zachowania, postępowanie w sytuacjach występujących w krajach o różnych kulturach) ⁷ .
Konferencja Episkopatu Włoch (2000)	EF stanowi etykę typu instrumentalnego lub deontologicznego. Zajmuje się warunkami, które muszą być spełnione po to, żeby instytucje finansów wykonywały zadania, do których są przeznaczone ⁸ .

rynku usług finansowych. Wiedza, edukacja i moralność konsumenta, „Wrocławsko-Lwowskie Zeszyty Prawnicze”, 2021, nr 12, <https://wuwr.pl/wlzp/article/view/13702/12337>.

⁴ J. R. Boatright, *Ethics in Finance*, dz. cyt., s. 3-19. [cyt. za:] I. D. Czechowska, *Wprowadzenie*, dz. cyt., s. 16.

⁵ I. D. Czechowska, *Wprowadzenie*, dz. cyt., s. 16.

⁶ I. D. Czechowska, *Zarys problematyki etyki finansów*, w: „Etyka w relacjach instytucji finansowych z gospodarstwami domowymi”, red. I. D. Czechowska I. D. (red.), Łódź 2016, s. 34.

⁷ J. R. Boatright, *Ethics in Finance*, dz. cyt.

⁸ Konferencja Episkopatu Włoch – Biuro ds. Problemów Społecznych i Pracy, dz. cyt.

Autorzy (rok)	Definicje etyki finansów (EF)
Gasparski W. (2004)	EF dotyczy czterech poziomów zachowań: indywidualnych, instytucjonalnych, korporacyjnych i globalnych. EF nie ogranicza się do ukazywania znaczenia odpowiedzialności i zaufania, ale tworzy szczegółowe unormowania dla poszczególnych elementów systemu finansowego, m.in. kodeksy ⁹ .
Zadroga A. (2008)	EF zajmuje się moralną oceną działań podejmowanych przez podmioty funkcjonujące na rynkach finansowych, a także wskazuje na znaczenie moralnie poprawnych zachowań ¹⁰ .
Boatright J. R. (2008)	EF obejmuje normy moralne, odnoszące się do szeroko rozumianej aktywności finansowej. (...) EF odgrywa istotną rolę w tworzeniu regulacji prawnych, daje wskazówki postępowania dla aktywności w nieuregulowanych obszarach, obejmuje normy moralne ¹¹ .
Dębiński P. H. (2013)	EF odnosi się do szeroko rozumianego zaufania: kwestii ostrożności praktycznej, dostępu do informacji, jej przekazywania i rozumienia przez klientów, wykorzystywania specjalistycznej wiedzy kosztem osób trzecich i czerpania z tego dochodów, zaufania w ramach kontraktów powierniczych ¹² .

Źródło: opracowała D. I. Czechowska, *Zarys problematyki etyki finansów*, w: „Etyka w relacjach instytucji finansowych z gospodarstwami domowymi”, red. I. D. Czechowska, Łódź 2016, s. 35.

Etyka finansów zajmuje się¹³:

- zachowaniami indywidualnymi ludzi zaangażowanych w operacje finansowe, z którymi związana jest przede wszystkim kwestia odpowiedzialności specjalistów występujących jako reprezentanci (agenci) osób i organizacji, w szczególności pracowników banków;
- zachowaniami instytucjonalnymi, w tym normami i standardami organizacji finansowych;
- zachowaniami korporacyjnymi, które normowane są regułami sprawowania władztwa korporacyjnego (ang. corporate governance) zwanego także ładem korporacyjnym lub korporacyjnym nadzorem.
- zachowaniami globalnymi.

⁹ W. Gasparski, A. Lewicka-Strzałecka, B. Rok, G. Szulczewski, *Etyka w świecie finansów: pojęcia i zagadnienia*, dz. cyt., s. 22-24.

¹⁰ A. Zadroga, *Świat finansów w perspektywie etycznej*, dz. cyt., s. 60.

¹¹ J. R. Boatright, *Ethics of Finance*, dz. cyt., s. 899-900.

¹² P. H. Dembiński, *Etyka w sferze finansów*, dz. cyt., s. 191-192.

¹³ Szerzej: J. R. Boatright, J. Peterson, *Introduction to the Special Issue on Finance*, „Business Ethics Quarterly” 2003, vol. 13:3, s. 266; W. Gasparski, *Wykłady z etyki biznesu*, Warszawa 2007, s. 501; A. Czajkowska, *Etyka pracy analityka kredytowego*, w: „Etyka w relacjach instytucji finansowych z gospodarstwami domowymi”, red. I. D. Czechowska, Łódź 2016, s. 155-180; B. Klimczak, *Etyka gospodarcza*, Wrocław 2002, s. 138-154.

Dobre praktyki bankowców i specyfika etycznej pracy doradcy bankowego

Etyka z greckiego oznacza „zwyczaj”, a uczciwe zasady postępowania budujące zaufanie to z pewnością dobry zwyczaj. Bez zaufania działalność banków nie byłaby możliwa. Podstawowe produkty bankowe – lokowanie wolnych środków finansowych i kredyt są oparte na zaufaniu¹⁴. Każdy z banków podlega szczególnym restrykcjom dotyczącym względów etycznych. Dzieje się tak ze względu na fakt, że są one instytucjami zaufania publicznego i ponoszą one szczególną odpowiedzialność za stabilność oraz bezpieczeństwo systemów bankowych¹⁵. Banki będące instytucjami zaufania publicznego powinny zawsze kierować się wartościami, zasadami etyki, mimo faktu, że są przedsiębiorstwami nastawionymi na maksymalizację zysku¹⁶.

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, informowanie¹⁷ czy donosicielstwo (whistleblowing)¹⁸.

Zgodnie z art. 104 ust. 1 ustawy Prawo bankowe „bank, osoby w nim zatrudnione oraz osoby, za których pośrednictwem bank wykonuje czynności bankowe, są obowiązane zachować tajemnicę bankową, która obejmuje wszystkie informacje dotyczące czynności bankowej, uzyskane w czasie negocjacji, w trakcie zawierania i realizacji umowy, na podstawie której bank tę czynność wykonuje”¹⁹. *Pozyskanie informacji w trakcie podjęcia negocjacji*, których zwieńczeniem mogłoby być za-

¹⁴ M. Zaleska, *Etyka w bankowości*, <http://wgospodarce.pl/opinie/4244-etyka-w-bankowosci>, [dostęp: 22.05.2013].

¹⁵ A. Mierzejewska, *Etyka w bankowości*, „Język. Religia. Tożsamość 2 (24)”, 2021 B, s. 168.

¹⁶ G. Wolska, *Związki etyki i ekonomii we współczesnej gospodarce*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe UE w Katowicach”, Katowice 2013, s. 129.

¹⁷ *Whistleblowing* – demaskowanie, 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”. [cyt. za:] Patterson R., *Kompendium terminów z zakresu rachunkowości po polsku i angielsku*, Swiss Contribution, Ministerstwo Finansów, Stämpfli Polska Sp. z o.o., Warszawa 2015, s. 72, 1168, <http://www.mf.gov.pl/documents/764034/1399171/Glosariusz+SPPW+-Rachunkowosc.pdf>.

¹⁸ W. Gasparski, *Wykłady z etyki...*, dz. cyt., s. 501-502.

¹⁹ *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe*, Dz. U. z 1997 r., Nr 140, poz. 939, z późn. zm., art. 104 ust. 1.

warcie umowy, również podlega takiej ochronie. Ochrona ta ma realny wymiar – „osoba, która ujawni lub wykorzysta wiedzę objętą tajemnicą bankową podlega grzywnie do 1 mln zł i karze pozbawienia wolności do 3 lat”²⁰.

Praca doradcy bankowego koncentruje się na obsłudze klientów i polega na budowaniu długoterminowych relacji z nimi. Z tego punktu widzenia *przestrzeganie zasad etycznych* przez pracowników banku wydaje się logiczne i oczywiste. Każdy pracownik zajmujący się sprzedażą produktów bankowych ma określone plany sprzedażowe, które determinują ocenę działań podjętych przez niego, a co za tym idzie również jego premie, dodatkowe bonusy, a niekiedy jego dalsze zatrudnienie. W związku z tym dla pracownika celem nadrzędnym staje się sprzedaż produktów i usług na określonym poziomie (zdefiniowanym w planie), a niekoniecznie przestrzeganie zasad etycznych, które w jego ocenie nie zawsze przekładają się na wolumen sprzedanych produktów. W tym miejscu pojawia się bardzo istotny problem natury etycznej – *określenie priorytetów dla zawodu doradcy bankowego*²¹. Może dojść do sytuacji, w której pracownik mający problem ze zrealizowaniem planu sprzedażowego podejmie *działania wątpliwe etycznie*. Obserwowana w świecie finansów *pokusa nadużyć*, sprawia, że na różnych szczeblach struktury organizacyjnej jednostki reprezentujące sektor bankowy są skłonne do zachowania się w sposób niezgodny ze sformalizowanymi standardami etycznymi w celu osiągnięcia partykularnych korzyści. (...) *Programy etyczne*, składające się m.in. z kodeksów etycznych, szkoleń z zakresu etyki, audytu etycznego itd., mają kluczowe znaczenie z punktu widzenia nabywania, a także podtrzymywania kompetencji etycznych pracowników, w tym doradców bankowych odpowiedzialnych za relacje z klientami²². *Pracownicy banków koncentrują się na budowaniu swojego wizerunku* w oparciu m.in. o atrybuty profesjonalizmu, odpowiedzialności, rzetelności, dzięki czemu łatwiej jest im zdobyć zaufanie klientów, a w efekcie realizować plan sprzedażowy. (...) Przedsiębiorstwa bankowe tworzą *programy etyczne*, których celem jest poprawa poziomu etycznego podmiotu gospodarczego. (...) *Praca na stanowisku doradcy bankowego wiąże się z koniecznością oceny własnego postępowania*, a co za tym idzie, wyciągania wniosków i nabywania kompetencji etycznych, a także obserwacji i interpretacji sposobu oceny jednostki przez inne osoby²³.

²⁰ Tamże, art. 171 ust. 5.

²¹ K. Świeszczak, *Standardy etyczne obsługi klientów w ocenie obecnych i przyszłych doradców bankowych*, Łódź 2020, s. 114-115.

²² Tamże, s. 123.

²³ Tamże, s. 131-133.

Kodeksy etyczne dla bankowców

W celu uniknięcia sytuacji pomniejszających zaufanie w działalności finansowej w szczególności stosowane są regulacje prawne i etyczne (*kodeksy*)²⁴, określające m.in.: kto i za co odpowiada w związku z ciążącymi nań obowiązkami oraz szczególne sposoby zabezpieczające²⁵. *Kodeksy etyczne występują pod różnymi nazwami*, jak kodeksy: etyczne, wartości, praktyki (czasami z dodatkiem „dobrej praktyki”), kodeksy postępowania lub przestrzegania norm i zasad postępowania²⁶. Kodeksy etyczne są przedmiotem analiz różnych dziedzin, m.in. filozofii i etyki²⁷. „*Kodeks etyczny* powinien zawierać zasadę „należytej staranności” w działaniach banków i klientów oraz wyraźnie sformułowaną konieczność przestrzegania przez banki wysokich standardów uczciwości i rzetelności wobec klientów, jak również kompetencji, prawości i obiektywności”²⁸.

Kodeksy deontologiczne banków jest to zbiór zasad, norm, reguł, przepisów dotyczących obowiązków moralnych banków wobec ich interesariuszy, zwłaszcza klientów, inwestorów, a w ramach współzycia zawodowego – obowiązków moralnych wobec konkurencji²⁹. W biznesie pojawia się także określenie „*kodeksy dobrych praktyk*”, tworzone na podstawie reguł i obyczajów obowiązujących w danym środowisku zawodowym, ważnym ze względu na jego prestiż i funkcje społeczne³⁰. W Polsce na mocy *Ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom*³¹ jako implementacja *Dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych z 11 maja 2005 roku*³² wprowadzono definicję kodeksu

²⁴ Zob. szerzej: I. D. Czechowska, *Poszukiwanie rzetelności w kontekście kodeksów zawodowych na przykładzie sektora bankowego*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2015, nr 395, s. 53-61; K. Świeszczak, *Standardy etyczne obsługi klientów...*, dz. cyt., s. 55-76; A. Czajkowska, *Etyka pracy analityka kredytowego*, dz. cyt., s. 155-180.

²⁵ 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.

²⁶ W. Gasparski, *Kodeksy etyczne: ich projektowanie, wprowadzanie i stosowanie (na wybranym przykładzie)*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym”, t. 3, Łódź 2000, s. 136.

²⁷ szerzej: I. D. Czechowska, *Kodyfikacja standardów etycznych, ze szczególnym uwzględnieniem kodeksów etycznych banków*, „Bezpieczny Bank” 2015, nr 1(58), s. 100-101.

²⁸ S. Kałużny, H. Kałużna, *Bankowiec & klient – technologia, kultura, etyka*, Warszawa 1996, s. 134.

²⁹ E. Sobol, red., *Słownik wyrazów obcych*, Warszawa 1996, s. 222, 560.

³⁰ J. Iwko, *Kodeksy deontologiczne na polskim rynku ubezpieczeniowym*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2010 nr 9.

³¹ *Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206, Dz. U. 2014, poz. 827.

³² *Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Dz. Urz. UE L 149 z 11.06.2005, s. 22.

dobrych praktyk jako zbioru zasad postępowania, odnoszących się zwłaszcza do norm etycznych i zawodowych przedsiębiorców, zobowiązujących się do przestrzegania tych zasad wobec jednej lub większej liczby praktyk rynkowych³³.

Rynek finansowy, w tym bankowy, stanowi wspólne dobro wszystkich jego uczestników, czyli podmiotów finansowych, jakimi są osoby fizyczne, prawne lub inne jednostki organizacyjne oferujące produkty lub usługi finansowe, a także ich klientów oraz innych instytucji i organizacji na nim działających. *Podstawą zrównoważonego rozwoju i bezpieczeństwa rynku jest etyczny wymiar działań podmiotów finansowych*³⁴. W 2008 r. Komisja Nadzoru Finansowego ogłosiła przyjęcie *Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego* (KDRF)³⁵. Przypisano w nim dużą rolę standardom etycznym, jak i jakościowym z naciskiem na opracowywanie i wdrażanie wspólnego standardu raportowania wyników sprzedażowych³⁶. KDRF ma zapewnić zrównoważony rozwój i bezpieczeństwo rynku, którego podstawą jest etyczny wymiar działań podmiotów finansowych. Kanon wskazuje podstawowe wartości i ideały etyczne, którymi powinny kierować się podmioty finansowe oraz przy zachowaniu tajemnicy zawodowej i handlowej powinny współdziałać w promowaniu dobrych praktyk rynkowych i ładu korporacyjnego. Wśród wymienionych w Kanonie wartości wymienia się następujące *zasady*: uczciwość, staranność i kompetencje, godność i zaufanie, zasoby i procedury, relacje wewnętrzne, zapobieganie konfliktom interesów, informacje od klientów, ochrona informacji o klientach, informacje dla klientów, profilowanie usług, rzetelna reklama, reklamacje klientów, stosunki wzajemne i uczciwa konkurencja, rozstrzyganie sporów wzajemnych, działania dla rozwoju rynku, stosowanie Kanonu³⁷.

Banki, jako główne instytucje systemu finansowego, posługują się w swojej działalności przepisami prawa, ale także zasadami etyki i dobrymi praktykami. W 2013 r. Związek Banków Polskich wprowadził *Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)* (KEB), natomiast w 2023 r. uaktualnił go. Odnosi się on do banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób wykonujących czynności bankowe. Zawarte w KEB zasady postępowania odnoszą się do dwóch grup interesariuszy: *kodeks dobrych praktyk bankowych* dotyczy relacji takich interesariuszy, jak: klienci, pracownicy, inne instytucje finansowe (konkurenci), partnerzy biznesowi, środowiska lokalne; *kodeks etyki pracownika banku* odnosi się do: przestrzegania tajemnicy, uczciwości, wysokiej jakości pracy, kompetencji

³³ I. D. Czechowska, *Poszukiwanie rzetelności...*, dz. cyt., s. 55-56.

³⁴ *Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*, Komisja Nadzoru Finansowego, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Kanon%20DPRF_51881.pdf, [dostęp: 26.02.2023].

³⁵ Tamże.

³⁶ *Statut Związku Firm Doradztwa Finansowego*, Związek Firm Doradztwa Finansowego, <http://www.zwiazek-doradcow.org>, [dostęp: 01.02.2016].

³⁷ *Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*, dz. cyt.

zawodowych, odpowiedzialności, staranności. Zawarto także treści odnoszące się do relacji wewnętrznych i zewnętrznych³⁸. Zestawienie porównawcze wartości etycznych określone przez KDPRF oraz KEB przedstawiono w tabeli 2.

Tabela 2. Wartości etyczne określone przez Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego oraz Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)

KDPRF	KEB
1. Uczciwość 2. Staranność i kompetencje 3. Godność i zaufanie 4. Zasoby i procedury 7. Informacje od klientów 8. Ochrona informacji o klientach 9. Informacje dla klientów 10. Profilowanie usług 11. Rzetelna reklama	I. Zasady ogólne 1. Banki jako instytucje zaufania powinny działać odpowiedzialnie i profesjonalnie ze szczególnym uwzględnieniem rzetelności, wiarygodności i uczciwości. 2. Każde działanie banku powinno być analizowane z punktu widzenia przestrzegania zasad etycznych. Zgodność działania z zasadami etyki powinno być jednym z kryteriów podejmowania decyzji. 3. Zasady etyczne powinny być przestrzegane, a ich poszanowanie powinno być monitorowane. 4. Kluczową rolę w kształtowaniu kultury etycznej powinna odgrywać rada nadzorcza, zarząd oraz kadra kierownicza na każdym szczeblu organizacji. 5. Banki powinny zapewniać pracownikom szkolenia z zasad etycznych. 6. W bankach powinno się zapobiegać wszelkim formom dyskryminacji i eliminować. – dotyczy to klientów, pracowników banków oraz innych interesariuszy. 7. W bankach powinno się unikać konfliktu interesów. Jeśli nie można go uniknąć, powinno się nim odpowiednio zarządzać. 8. Banki powinny przetwarzać wszystkie informacje, w tym dane osobowe, zgodnie z przepisami prawa, w dobrej wierze, starannie oraz z zachowaniem zasad bezpieczeństwa. 9. Każdy pracownik banku powinien mieć świadomość, że współuczestniczy w kształtowaniu wizerunku banku oraz sektora bankowego. 10. Banki powinny podejmować współpracę na rzecz wzmocnienia kultury etycznej w sektorze bankowym. II. Relacje z klientami 1. Banki powinny działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów klientów. 2. Banki powinny zapewnić klientom pełne i rzetelne informacje o produktach i usługach. Wszystkie informacje o produktach i usługach. Umowy i pisma do klientów. Powinny być formułowane przejrzysto i zrozumiale. 3. Banki powinny informować klientów zarówno o korzyściach, które wiążą się z produktem lub usługą, jak i ryzyku (jeśli takie występuje). 4. Działania promocyjne banków powinny być rzetelne oraz zapewniające transparentność przekazu. VI. Innowacje i nowe technologie 1. Wdrażanie oraz stosowanie innowacji i nowych technologii powinno być efektywne dla banków oraz użyteczne i korzystne dla klientów. 2. Banki powinny działać na rzecz ograniczenia wykluczenia cyfrowego klientów. 3. Banki powinny oceniać skutki wdrożenia innowacji lub nowych technologii pod kątem ograniczania ryzyka dyskryminacji klientów.

³⁸ E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, „Lex Wolters Kluwer business”, Warszawa 2013, w: „Poszukiwanie rzetelności...”, dz. cyt., I. D. Czechowska, s. 59.

	4. Przed wdrożeniem innowacji lub nowych technologii banki powinny przeanalizować etyczne aspekty danego rozwiązania. 5. Banki powinny monitorować wykorzystanie innowacji innych technologii pod kątem przestrzegania zasady etyki. Zapewniając kontrolę nad funkcjonowaniem infrastruktury technicznej i realizowanych przez nią procesów gromadzenia przetwarzania i wykorzystywania informacji.
5. Relacje wewnętrzne 6. Zapobieganie konfliktom interesów	III. Relacje z pracownikami 1. Banki powinny zapewniać przyjazne i zrównoważone środowisko pracy. 2. Każdy pracownik banku powinien być traktowany z szacunkiem i godnością. 3. Bank powinien prowadzić politykę kadrową w oparciu o jasne zasady i kryteria. Powinien zapewniać pracownikom równe szanse awansu i rozwoju oraz wynagrodzenia, natomiast kandydatom do pracy równe szanse zatrudnienia. 4. Aby pracownicy mogli rozwijać swoje kompetencje, banki powinny umożliwiać im rozwój zawodowy i zapewniać dostęp do programów, szkoleń i działań rozwojowych. 5. Zasady wynagradzania pracowników powinny wspierać realizację zasad etycznych. 6. Banki powinny umożliwiać swobodne i anonimowe korzystanie z dostępnych kanałów zgłaszania nieprawidłowości, w tym naruszeń zasad etycznych.
12. Reklamacje klientów 14. Rozstrzyganie sporów waz- jemnych	II. Relacje z klientami – c.d. 5. Bank powinien rozpatrywać skargi i reklamacje klientów rzetelnie, obiektywnie, w możliwie najkrótszych terminach. 6. Bank powinien przewodzą proces reklamacyjny w zgodzie z obowiązującymi przepisami, dobrymi praktykami i najwyższymi standardami. 7. Mając na uwadze dorobek Związku Banków Polskich na rzecz polubownego rozstrzygania sporów między bankami a ich klientami, banki powinny w zakresie, jaki wynika z obowiązujących przepisów i najlepszych praktyk informować o funkcjonującym przy Związku Banków Polskich: Bankowym Arbitrażu Konsumenckim i Sądzie Polubownym (Arbitrażowym) przy Związku Banków Polskich. 8. W celu podnoszenia jakości usług banki powinny analizować skargi i reklamacje, a zdobyte doświadczenia wykorzystywać do eliminowania przyczyn stwierdzonych nieprawidłowości.
13. Stosunki wzajemne i uczciwa konkurencja	IV. Relacje pomiędzy bankami oraz relacje z innymi instytucjami finansowymi i partnerami biznesowymi 1. Banki w relacjach między sobą oraz w relacjach z innymi instytucjami finansowymi i partnerami biznesowymi powinny kierować się rzetelnością, wzajemnym zaufaniem i uczciwą konkurencją. 2. W celu rozwoju systemu bankowego banki powinny współpracować ze sobą z poszanowaniem swej odrębności podmiotowej, własnych interesów i uczciwej konkurencji. 3. Banki nie powinny podważać profesjonalizmu, rzetelności i uczciwości innych banków i instytucji finansowych. 4. Banki powinny współpracować z partnerami biznesowymi, których sposób prowadzenia działalności nie jest zagrożeniem dla przestrzegania zasad etycznych oraz dla reputacji banku lub sektora bankowego, a w przypadku stwierdzenia takiego zagrożenia podejmować adekwatne działania.
15. Działania dla rozwoju rynku	V. Odpowiedzialna bankowość 1. Banki powinny w swojej działalności uwzględniać cele zrównoważonego rozwoju. 2. Banki powinny sprzyjać inicjatywą, które kształtują i rozwijają odpowiedzialność w biznesie oraz tworzą podstawy zrównoważonego rozwoju. 3. Banki w miarę możliwości powinny podejmować i wspierać działania, które dążą do podnoszenia jakości życia – szczególnie społeczności lokalnych. Powinny też angażować się w działania charytatywne i zachęcać swoich pracowników do takich inicjatyw. 4. Banki powinny analizować wpływ swojej działalności na otoczenie, w którym działają i uwzględniać ten element w planach rozwoju.

16. Stosowanie Kanonu	VII. Postanowienia końcowe 1. Banki powinny stwarzać warunki, aby wszyscy pracownicy oraz inni interesariusze mieli możliwość zapoznania się z treścią Kodeksu. 2. Banki powinny uwzględnić postanowienia Kodeksu w swoich regulacjach i dokumentach wewnętrznych. 3. Organem powołanym do opracowywania i promocji najlepszych standardów etycznych. W działalności sektora bankowego, ich monitorowania i oceny przestrzegania jest Komisja Etyki Bankowej działająca przy Związku Banków Polskich. (Komisja). 4. Banki. Powinny wspierać Komisję w działaniach na rzecz rozwoju kultury etycznej środowisku bankowym. 5. Organizację i tryb działania Komisji określa Regulamin etyki bankowej, który uchwała walne zgromadzenie Związku Banków Polskich. 6. Kodeks wchodzi w życie w dniu jego uchwalenia przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich.
------------------------------	--

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*, Komisja Nadzoru Finansowego, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Kanon%20DPRF_51881.pdf, [dostęp: 26.02.2023]; *Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)* – załącznik do uchwały nr 10/2023, Związek Banków Polskich, Warszawa 2023.

Istota negocjacji biznesowych i cele etyki negocjacji

Negocjacje stanowią proces, interpretowany w różnorodny sposób: „*negocjacje to strategia posunięć*, dzięki którym strony mogą osiągnąć optymalnie korzystne rozwiązanie częściowego konfliktu interesów”. „Negocjacje (*łac. negotiatio*) – rokowania, pertraktacje, rozmowy przygotowujące zawarcie układów, umów³⁹”. *Słownik Języka Polskiego definiuje negocjacje jako* „rozmowy, pertraktacje prowadzone przez upoważnionych przedstawicieli dwu lub większej liczby państw, instytucji, organizacji itp.”⁴⁰. Negocjacje stanowią sposób realizacji celów w sytuacji występowania zarówno wspólnych, jak i sprzecznych interesów stron, dlatego określa się je jako *metodę kierowania konfliktem*⁴¹. Wielość definicji negocjacji w biznesie skłania do przeanalizowania ich w ujęciu chronologicznym, aby ukazać ewolucję tego pojęcia - ze wskazaniem autorów oraz słów kluczowych jako wytycznych do sformułowania tego pojęcia (por. tabela 3.).

³⁹ W. Kopaliński, *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*, Warszawa 2000, s. 345.

⁴⁰ *Negocjacje – hasło w: Słownik Języka Polskiego*, <https://sjp.pwn.pl/sjp/negocjacje;2487962.html>, [dostęp: 3.08.2023].

⁴¹ A. Czajkowska, *Kredytowanie przedsiębiorców indywidualnych – specyfika, procesy, polityka*, Łódź 2013, s. 117.

Tabela 3. Chronologiczne ujęcie ewolucji definicji negocjacji wg różnych autorów

Autorzy (rok)	Definicje negocjacji (N)
Rubin J. Z., Brown B. R. (1975)	<i>N jest to wielopłaszczyznowy proces emocjonalno-poznawczy, w którym uczestniczą co najmniej dwie strony, istnieje niezgodność interesów, strony podejmują dobrowolnie rozmowy, a podejmowane działania obejmują: ocenę sytuacji, zgłaszanie propozycji i ich ocenę, składanie kontrpropozycji i przebiegają na ogół sekwencyjnie, a nie równolegle</i> ⁴² .
Fisher R., Ury W., Patton B. (1990)	N można rozumieć jako <i>proces komunikacyjny</i> , mający doprowadzić do osiągnięcia porozumienia między uczestnikami transakcji gospodarczych, zadowalającego każdego z partnerów, gdy występuje przynajmniej częściowa rozbieżność interesów stron ⁴³ .
Dąbrowski P. J. (1991)	N to <i>proces komunikowania się stron</i> , gdy oczekują one, że porozumienie może zapewnić większe korzyści niż działanie bez porozumienia. (...) Zdaniem F. C. Ikle'a: „Istotą rzeczy jest świadomość istnienia obok siebie interesów wspólnych i sprzecznych, gdyż bez wspólnych interesów nie ma po co negocjować, a bez sprzecznych nie ma o czym” ⁴⁴ .
Flower A. (1991)	N to <i>proces interakcji</i> , w którym przynajmniej dwie strony widzące konieczność wspólnego zaangażowania dla osiągnięcia celu, próbują za pomocą argumentów i perswazji przewyciężyć dzielące je różnice i znaleźć wzajemnie satysfakcjonujące rozwiązanie ⁴⁵ .
Pruitt D. G., Carnevale P. J. (1993)	N <i>stanowią alternatywę między zachowaniem kooperatywnym i agresywnym, są odrębną umiejętnością współzycia społecznego, całkowicie odmienną od współpracy czy walki</i> ⁴⁶ .
Fisher R., Ury W., Patton B. (1994)	N to „ <i>zwrotny proces komunikowania się w celu osiągnięcia porozumienia</i> ” ⁴⁷ .
Nęcki Z. (1994)	N to <i>sekwencja posunięć ofert i ustępstw dwóch stron</i> w celu osiągnięcia wspólnego stanowiska w sytuacji wyjściowej rozbieżności interesów. N <i>opierają się na komunikacji perswazyjnej</i> ⁴⁸ .
Błaut R. (1995)	<i>Sztuka prowadzenia rozmów i polemik między stronami. Jest to proces złożony i skomplikowany, wymagający umiejętności interpersonalnych</i> ⁴⁹ .
Jankowski W. B., Sankowski T. P. (1995)	„N to <i>metoda uzyskiwania porozumienia, która zawiera elementy kooperacji i konkurencji</i> ” ⁵⁰ .
Bellenger L. (1999)	<i>Konfrontacja stron ściśle lub luźniej współzależnych, związanych stosunkiem siły i posiadających minimalną chęć znalezienia rozwiązania sporów, akceptowalnych w stosunku do zamierzonego celu i marginesu, jaki sobie założyły</i> ⁵¹ .

⁴² J. Z. Rubin, B. R. Brown, *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*, Orlando, Fla 1975, s. 6-18.

⁴³ R. Fisher, W. Ury, *Dochodząc do tak. Negocjowanie bez poddawania się*, Warszawa 1990, s. 21.

⁴⁴ P. J. Dąbrowski, *Praktyczna teoria negocjacji*, Sorbog, Warszawa 1991, s. 8, 11.

⁴⁵ A. Flower, *Jak skutecznie negocjować*, Warszawa 1991, s. 12, w: D. G. Pruitt, P. J. Carnevale, *Negotiation in social conflict*, Buckingham 1993, introduction.

⁴⁶ D. G. Pruitt, P. J. Carnevale, *Negotiation in social conflict*, Buckingham 1993, s. 16.

⁴⁷ R. Fisher, W. Ury, B. Patton, *Dochodząc do Tak: negocjowanie bez poddawania się*, Warszawa 1994, s. 27-28.

⁴⁸ Z. Nęcki, *Negocjacje w biznesie*, Kraków 1994, s. 232-234.

⁴⁹ Z. Nęcki, *Negocjacje w biznesie*, Kraków 1994, s. 232-234.

⁵⁰ W. B. Jankowski, T. P. Sankowski, *Jak negocjować*, Warszawa 1995, s. 3.

⁵¹ L. Bellenger, *Negocjacje*, „Assimil Polska”, Kraków 1999, s. 26.

Autorzy (rok)	Definicje negocjacji (N)
Fisher R., Ury W., Patton B. (2000)	<i>N jest to „zwrotny proces komunikowania się w celu osiągnięcia porozumienia w sytuacji, gdy obie strony związane są pewnymi interesami, z których jedno są wspólne, a inne przeciwne”⁵².</i>
Nęcki Z. (2000)	<i>N są „sekwencją wzajemnych posunięć, poprzez które strony dążą do osiągnięcia możliwie korzystnego rozwiązania częściowego konfliktu interesów”⁵³.</i>
Nahotko S. (2001)	<i>N są z natury procesem kompromisowym⁵⁴.</i>
Łaguna M., Markowicz B. (2003)	<i>Zadowolenie negocjatorów z przeprowadzonych negocjacji jest wypadkową trzech typów satysfakcji: merytorycznej, psychologicznej oraz satysfakcji proceduralnej⁵⁵.</i>
Heeper A., Schmidt M. (2008)	<i>„Negocjować to inaczej komunikować się z jednym lub kilkoma partnerami w celu osiągnięcia porozumienia w jakiejś sprawie. Negocjujący partnerzy często muszą iść na ustępstwa. Prawdziwe negocjacje, których efektem jest zadowalający obie strony wynik, polegają na odpowiedniej umiejętności dawania i brania, ogólnie znanej pod nazwą metody Win-Win. Porozumienie oparte na tej metodzie gwarantuje obu stronom sukces i rozwój współpracy”⁵⁶.</i>
Augustynek A. (2009)	<i>N to proces określania celów, aspiracji, zbierania informacji, dobierania partnerów do negocjacji i wreszcie wzajemnego przekonywania się, a także zbiór reguł i taktyk działania. N to dochodzenie za pomocą argumentów i perswazji do wspólnego stanowiska⁵⁷.</i>
Penc J. (2010)	<i>Podstawą negocjacji jest wzajemne przekonywanie się, argumentowanie, ujmowanie przedmiotu sporu jako problemu wspólnie rozwiązywanego i dążenie do uzgodnienia wspólnego punktu widzenia oraz dopasowania działalności stron w sposób możliwie polubowny⁵⁸.</i>

Źródło: opracowanie własne.

Etyka negocjacji jest subdyscypliną umiejscawianą w obszarze etyki biznesu. Ujmowana jest w sposób zarówno opisowy, jak i normatywny. Pierwszy obejmuje opis kwestii etycznych w negocjacjach, a drugi stanowi propozycję etycznej analizy spornych zagadnień wraz ze sformułowaniem zaleceń, tak aby proces negocjacji był prowadzony etycznie⁵⁹. *Uczciwy proces negocjacji to taki, w którym strona ma możliwość nieskrępowanej prezentacji swojego stanowiska, przekonywania do niego*

⁵² R. Fisher, W. Ury, B. Patton, *Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się*, Warszawa 2000, s. 21.

⁵³ Z. Nęcki, *Negocjacje w biznesie*, „Antykwa”, Kraków 2000, s. 24.

⁵⁴ S. Nahotko, *Negocjacje biznesowe w zarządzaniu przedsiębiorstwem. Aspekt ekonomiczny*, Biblioteka Menadżera Służby Pracowniczej, Zeszyt 192, OPO, Bydgoszcz 2001, s. 133.

⁵⁵ M. Łaguna, B. Markowicz, *Negocjacje i komunikacja w biznesie*, Olsztyn 2003, s. 7-8.

⁵⁶ A. Heeper, M. Schmidt, red., *Negocjacje*, Warszawa 2008, s. 9.

⁵⁷ A. Augustynek, *Wstęp do Psychologii*, Warszawa 2009. cyt za: A. Rogozińska-Pawelczyk, *Psychologiczne aspekty zarządzania zasobami ludzkimi*, w: „Zarządzanie zasobami ludzkimi w nowoczesnej organizacji”, red. I. Warwas, A. Rogozińska-Pawelczyk, Łódź 2016, s. 149-150.

⁵⁸ J. Penc, *Komunikacja i negocjowanie w organizacji*, Warszawa 2010, s. 135.

⁵⁹ J. Kamiński, *Negocjacje - techniki rozwiązywania konfliktów*, Warszawa 2003, w: „Negocjacje w biznesie. Kluczowe problemy”, U. Kałużna-Drewińska, Wrocław 2006, s. 183.

*i jego obrony*⁶⁰. Konsekwentny, uczciwy sprawiedliwy proces negocjacji powinien prowadzić do sprawiedliwego wyniku. Ludzie postępują nieetycznie, ponieważ czerpią z tego korzyści podczas negocjacji bez względu na przekonania dotyczące etyki. (...) Nieetyczne zachowanie przynosi negocjatorom korzyści zwykle na krótką metę, ale może mieć negatywny skutek w dłuższej perspektywie⁶¹.

Praktyczne aspekty etyki procesów negocjacji

Autorka sformułowała definicję negocjacji kredytowych:

Negocjacje kredytowe jest to wieloetapowy, emocjonalno-poznawczy proces komunikacji i interakcji, w którym uczestniczą potencjalne dwie strony umowy kredytowej, próbujące za pomocą argumentów i perswazji przezwyciężyć dzielące je różnice i znaleźć wzajemnie satysfakcjonujące rozwiązanie i porozumienie, będące często kompromisem. Pomimo, że w tym złożonym i skomplikowanym procesie (zawierającym elementy kooperacji i konkurencji) istnieje przynajmniej częściowy konflikt interesów (gdyż klient dąży do uzyskania kredytu na dogodnych dla siebie warunkach, zaś bank chce maksymalizować swoje korzyści przy dopuszczalnym poziomie ryzyka kredytowego), ma on doprowadzić do osiągnięcia porozumienia między uczestnikami transakcji kredytowej, zadowalającego każdego z partnerów. Racjonalne negocjowanie przez bank oznacza podejmowanie takich decyzji, które służą maksymalizacji własnego interesu, przy założeniu stopniowego budowania i utrwalania wzajemnego zaufania z klientem, umożliwiającego osiągnięcie porozumienia. Negocjacje to również proces określania celów kredytowania, zbierania informacji o kredytobiorcy, dobierania partnerów i wreszcie wzajemnego przekonywania się, a także zbiór reguł, taktyk i strategii działania oraz polityki kredytowej, będących ważnymi elementami procesu kredytowego o określonej strukturze i czasie trwania. Negocjacje mogą zakończyć się porozumieniem w kwestii zawarcia umowy kredytu lub odmową jego udzielenia.

Negocjacje kredytowe najczęściej dotyczą zobowiązań udzielanych na duże sumy oraz długi okres, czyli kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych (mieszkaniowych, budowlanych, hipotecznych), jak również kredytów inwestycyjnych dla przedsiębiorców.

Oszustwa kredytowe przedsiębiorców są sankcjonowane kodeksem karnym⁶². „Kto w celu uzyskania dla siebie lub kogo innego od banku kredytu, pożyczki pieniężnej, poręczenia, gwarancji (...) na określony cel gospodarczy przedkłada

⁶⁰ R. A. Rządca, *Negocjacje w interesach. Jak negocjują organizacje?*, Warszawa 2003, w: „Negocjacje w biznesie...”, opdz. cyt., U. Kałużna-Drewińska, s. 184.

⁶¹ U. Kałużna-Drewińska, *Negocjacje w biznesie. Kluczowe problemy*, Wrocław 2006, s. 184.

⁶² Zob. szerzej: I. Heropolitańska, A. Nierodka, T. Zdziarski, *Kredyty, pożyczki i gwarancje bankowe*, Warszawa 2021, s. 301-303.

podrobiony, przerobiony, poświadczający nieprawdę albo nierzetelny dokument albo nierzetelne pisemne oświadczenie dotyczące okoliczności o istotnym znaczeniu dla uzyskania wymienionego wsparcia finansowego podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5⁶³. *Zachowania niepożądane (nieetyczne) potencjalnego kredytobiorcy* to: szantażowanie doradcy banku lub wywieranie na nim wpływu; zatajanie informacji dotyczących aktualnej sytuacji materialnej, gdyż kłamstwo nie tylko nie popłaca, ale też może narazić klienta na wiele nieprzyjemności; uchylanie się od spłaty zobowiązania w razie kłopotów finansowych - najlepszym rozwiązaniem jest poinformować o nich kredytodawcę.

Przygotowanie wiarygodnych i kompletnych danych do analizy ma kapitalne znaczenie dla oceny jakości klienta, jego zdolności kredytowej i ryzyka kredytowego, niezależnie od przyjętej metody badania zdolności kredytowej⁶⁴. *Odrzucenie wniosku kredytowego lub negatywna decyzja*, w niektórych sytuacjach mogą być spowodowane małą zdolnością kredytową, a czasami błędami w dokumentach, ale nie muszą oznaczać końca negocjacji. Czasami wystarczy skorzystać z dodatkowego produktu finansowego banku, obniżyć wysokość kredytu czy rozłożyć go na większą liczbę rat, aby otrzymać finansowanie na nowych warunkach. Niekiedy rozwiązaniem niskiej zdolności może być konsolidacja posiadanych kredytów, jednakże konieczna jest dyskusja z bankiem⁶⁵.

Dalsze kontakty inspektora kredytowego z klientem mają miejsce w trakcie obsługi kredytu. Zgodnie z Prawem bankowym „w czasie obowiązywania umowy kredytu kredytobiorca jest obowiązany przedstawić – na żądanie banku - informacje i dokumenty niezbędne do oceny jego sytuacji finansowej i gospodarczej oraz umożliwiające kontrolę wykorzystania i spłaty kredytu”⁶⁶. *Renegocjacje warunków kredytu* polegają na ustaleniu przez obie strony zmian konkretnych zapisów w umowie kredytowej. Wprowadzenie takich zmian może zaproponować zarówno bank, jak i kredytobiorca. W obu przypadkach taka propozycja powinna być przedstawiona na piśmie i odpowiednio uargumentowana. Jeśli strony uzgodnią zmianę warunków kredytu, konieczne będzie podpisanie aneksu do umowy kredytowej. Renegocjacje mogą być korzystne dla kredytobiorcy, jeśli znacząco wzrosły koszty kredytowe, uległa zmianie sytuacja finansowa klienta, która utrudnia regulowanie zobowiązania na obecnych warunkach lub wręcz przeciwnie, pozwala na szybszą spłatę kredytu, albo warunki aktualnie oferowanych

⁶³ Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 roku Kodeks karny, Dz. U. z 1997 r., Nr 88, poz. 553, z późn. zm., art. 297 § 1.

⁶⁴ M. Nowak, *Badanie zdolności kredytowej małych firm i osób fizycznych*, Poznań 1999, s. 21.

⁶⁵ A. Bartusik, *Jak negocjować z bankiem oferty kredytowe? Czy można negocjować warunki spłaty kredytu?* Total Money.pl, <https://www.totalmoney.pl/artykuly/28199,kredyty-hipoteczne,jak-negocjowac-z-bankiem,1,1>, aktualizacja: 13.01.2022.

⁶⁶ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe, dz. cyt., art. 74.

kredytów są korzystniejsze niż warunki zawartej umowy⁶⁷. *Istnieje kilka elementów umowy kredytowej, których nie można zmienić przez renegocjacje z bankiem*, np. niższe ubezpieczenie wkładu własnego albo dłuższy niż maksymalnie ustalony w danym banku okres kredytowania⁶⁸.

Postawa etyczna analityka kredytowego w procesie negocjacji i ocenie zdolności kredytowej

Kwestie etyczne odnoszące się do kredytowania, dotyczące poziomu ryzyka, poziomu rozumienia przez nie swojej własnej sytuacji oraz poziomu i natury zabezpieczeń, były przez wiele lat ignorowane przez większość instytucji finansowych⁶⁹. 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 kredytu⁷⁰. Przy kredytach gotówkowych banki proponują lub też automatycznie wliczają wykupienie ubezpieczenia⁷¹.

⁶⁷ M. Loranty-Chrobok, *Jak skutecznie renegocjować umowę kredytu hipotecznego i gotówkowego z bankiem?* Total Money.pl, <https://www.totalmoney.pl/artykuly/renegocjacja-kredytu-hipotecznego-jak-skutecznie-renegocjowac-umowe-i-warunki-kredytu-z-bankiem>, aktualizacja: 5.12.2022.

⁶⁸ M. Sabal, *Czy można negocjować warunki kredytu hipotecznego?* Ekspert Credit Space, <https://www.creditspace.pl/czy-mozna-negocjowac-warunki-kredytu-hipotecznego/>, [dostęp: 3.08.2023].

⁶⁹ P. H. Dembiński, *Etyka w sferze finansów*, w: „Biznes, etyka, odpowiedzialność – podręcznik akademicki”, red. W. Gasparski, W. (red.), Warszawa 2012, s. 181-182.

⁷⁰ P. Sałek, *Etyka w sprzedaży produktów finansowych*, w: „Annales. Etyka w życiu gospodarczym”, t. 18, nr 1, Łódź 2015, s. 96, 99.

⁷¹ 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.

U dobrego bankowca, można wyróżnić pewne cechy charakteru, takie jak: 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), konserwatywne, a nawet ostrożne podejście do ryzyka i realny osąd natury ludzkiej, nieustępliwość i odporność na stresy związane z obrotem pieniężnym, posiadanie pierwiastka twórczego⁷². 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 kredytowych⁷³.

Zasady etycznej pracy analityka kredytowego obejmują⁷⁴: prawość analityków, którzy zobowiązani są do uczciwej, starannej i odpowiedzialnej pracy; obiektywizm przy zbieraniu i ocenianiu informacji na temat badanej działalności; poufność jest to szanowanie wartości i własności otrzymanych informacji i nieujawnianie ich; kompetencje, czyli wysokie kwalifikacje zawodowe, wykorzystanie niezbędnej wiedzy; empatia - wychodzenie naprzeciw potrzebom klientów; przestrzeganie właściwych stosunków międzyludzkich w relacji klient-bank oraz między pracownikami; 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.

Nieetyczne negocjacje kredytowe i postawy bankowców na podstawie spraw spornych

Trudno jest wyrazić liczbowo nieprawidłowości w zakresie nieetycznych negocjacji kredytowych, tym bardziej, że mediacje i sprawy sporne powstają z reguły w trakcie obsługi kredytów, a nie na etapie negocjacji. Jednakże pewną ilustracją mogą być sprawozdania instytucji zajmujących się ochroną interesów konsumentów klientów instytucjonalnych banków.

Bankowy Arbitraż Konsumentcki (BAK) rozstrzyga sprawy konsumentów⁷⁵. W 2022 r. wpłynęło do BAK 1115 wniosków, w tym 184 dotyczyły kredytów

⁷² R. W. Griffin, *Podstawy zarządzania organizacjami*, Warszawa 2005, s. 76-77.

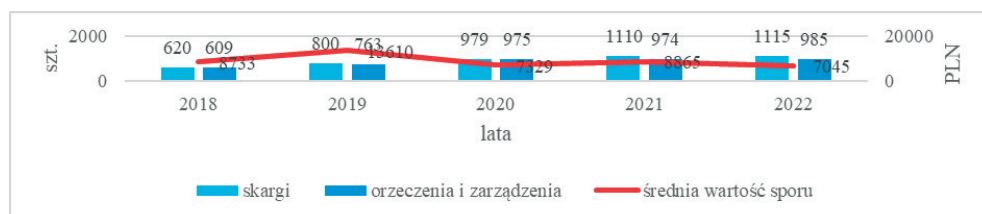
⁷³ A. Czajkowska, *Etyka pracy analityka kredytowego*, dz. cyt., s. 176-177.

⁷⁴ A. Adamus-Matuszyńska, *Etyka*, dz. cyt., s. 218.

⁷⁵ Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory między konsumentem a bankiem, których wartość nie przekracza 12 000 zł (20 000 zł w przypadku kredytów hipotecznych). Arbiter po zapoznaniu się ze stanowiskami obydwu stron wydaje

bankowych (tj. ok. 52% wartości wszystkich spraw). Większość skarg związanych z kredytowaniem konsumenckich i hipotecznym dotyczyła obniżenia całkowitego kosztu kredytu w przypadku przedterminowej spłaty zobowiązania (art. 49 *Ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim*⁷⁶ i art. 39 *Ustawy z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym*⁷⁷). Wnioskodawcy skarżyli także niemożność skorzystania z tzw. wakacji kredytowych oraz nieprawidłowe działanie procedury zmiany oprocentowania kredytu hipotecznego ze zmiennego na stałe w okresach nie krótszych niż 5 lat⁷⁸. Od 2018 do 2022 r. systematycznie wzrastała zarówno liczba skarg wpływających do BAK, jak również liczba orzeczeń i zarządzeń (stanowiące ponad 90% skarg), które zobowiązane były wykonać banki. Tymczasem średnia wartość sporu, która w 2018 r. wynosiła 8733 zł wzrosła do 13610 zł w kolejnym roku, zaś w 2022 r. spadła do poziomu 7045 zł (por. wykres 2).

Wykres 2. Liczba skarg wpływających do BAK, liczba orzeczeń i zarządzeń wydanych przez BAK oraz średnia wartość przedmiotu sporu w latach 2018-2022



Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Informacja o działalności Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w 2022 roku*, dz. cyt., s. 5-6.

Rzecznik Finansowy (RF) jest kolejną instytucją podejmującą działania w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego (w tym kredytobiorców), których interesy reprezentuje, przy stosowaniu przepisów prawa oraz zgodnie

orzeczenie na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz w oparciu o zasadę współzycia społecznego i zasady określone w Kodeksie Etyki Bankowej. Cyt. za: Sroka R. (red.), *Organizacje branżowe a etyka biznesu. Jak organizacje branżowe mogą wyznaczać i egzekwować standardy etyczne. Przewodnik po dobrych praktykach*. Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Warszawa 2018, s. 66.

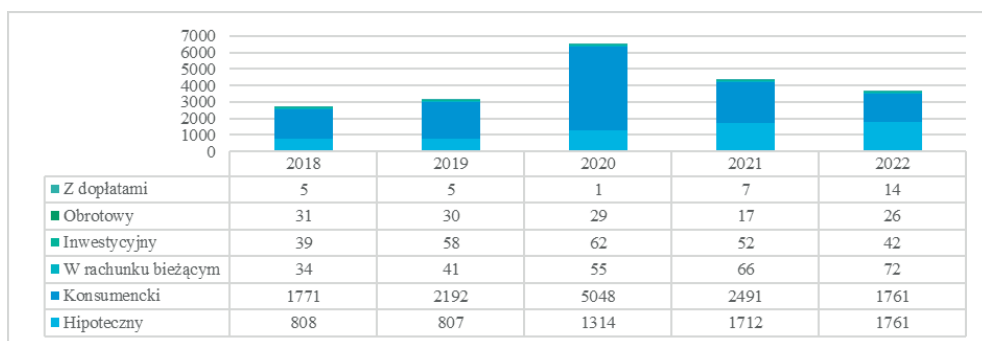
⁷⁶ *Ustawa z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim*, Dz. U. z 2011 r., Nr 126 poz. 715, t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1028, 1285, 1394, art. 49.

⁷⁷ *Ustawa z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami*, Dz. U. z 2017 r., poz. 819, t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 2245, 2339, art. 39.

⁷⁸ *Informacja o działalności Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w 2022 roku*, Związek Banków Polskich, <https://zbp.pl/sprawozdanie-BAK-za-2022-final>, Warszawa, marzec 2023 rok, s. 5-6.

z zasadami współżycia społecznego. W 2022 r. 1761 wniosków skierowanych do RF dotyczyło kredytów konsumenckich i 1761 kredytów hipotecznych. Pozostałe kredyty były przedmiotem 154 wniosków. Od 2018 do 2020 r. wzrastała liczba wniosków do RF i przeważały wnioski dotyczące kredytów konsumenckich (ok. 70%), natomiast w ostatnich dwóch latach ich liczba i udział spadła, zrównując się z liczbą wniosków dotyczących kredytów hipotecznych. Kredyty gospodarcze (obrotowe, inwestycyjne i w rachunku bieżącym) rzadko są przedmiotem sporów (por. wykres 3).

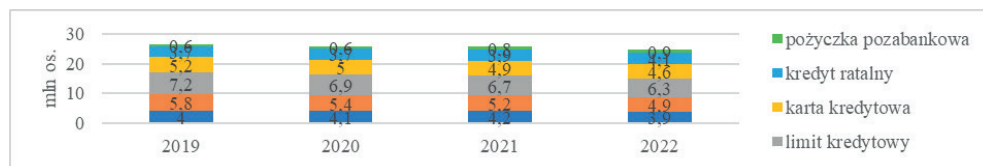
Wykres 3. Podział wniosków dotyczących kredytów skierowanych do Rzecznika Finansowego w latach 2018-2022



Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Sprawozdania z działalności rzecznika finansowego w latach 2018-2022 oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego*, Warszawa publikacje cykliczne marzec 2019 do marzec 2023 roku.

Biorąc pod uwagę, że największa liczba skarg i powództw odnosi się do klientów indywidualnych warto porównać ich liczbę z liczbą kredytobiorców w poszczególnych kategoriach⁷⁹. Należy podkreślić, że w 2019 r. ogólna liczba kredytobiorców-klientów indywidualnych wynosiła 26,5 mln osób (przy czym niektóre osoby posiadają jednocześnie wiele produktów kredytowych), w następnych dwóch latach liczba ta spadła do 25,7 mln osób, a w 2022 r. do 24,7 mln osób (w tym 4,9 mln osób hipoteczne i 20,8 mln kredyty konsumenckie). Wobec tego skargi kierowane do RF stanowiły ok. 0,04% czynnych umów kredytowych, natomiast pozostałe 0,008% (por. wykres 4).

⁷⁹ Nie prowadzone są statystyki liczby kredytów udzielonych przedsiębiorcom, a jedynie ich wolumen.

Wykres 4. Liczba posiadaczy kredytów i pożyczek w latach 2019-2022

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Cholewa M., *Podsumowanie 2022 roku na rynku kredytów i pożyczek*, BIK ACCIS, Warszawa 26.01.2023., s. 5.

W rozmowach telefonicznych do RF w przypadku kredytów konsumenckich najczęściej zgłaszany problem dotyczył zwrotu środków z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu stanowiących całkowity koszt kredytu. Ponadto wnioskodawcy zgłaszali kwestie związane z brakiem zgody na restrukturyzację zadłużenia, jak również wprowadzaniem w błąd co do rzeczywistych warunków umowy. Wnioskodawcy zgłaszali również zastrzeżenia odnośnie do problemów związanych z uzyskaniem zwrotu środków pieniężnych stanowiących całkowity koszt kredytu konsumenckiego z tytułu jego wcześniejszej spłaty oraz trudności w korzystaniu z zawieszenia spłat rat kredytu przewidzianych w ustawie o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (tzw. wakacji kredytowych). Ponadto w rozmowach telefonicznych wśród problematyki kredytów konsumenckich dominowały problemy związane z wyłudzeniem kredytu, zwrotem środków z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu, analizą zapisów umowy, naliczaniem opłat, odsetek, oprocentowaniem, restrukturyzacją zadłużenia, działaniami windykacyjnymi⁸⁰.

W zakresie kredytów hipotecznych największą liczbę skarg stanowiły problemy związane z: wakacjami kredytowymi, analizą zapisów umowy, zwrotem środków z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu, naliczaniem opłat, odsetek, oprocentowaniem kredytu, aneksem do umowy⁸¹. Najliczniejsza grupa skarg dotyczyła kredytów indeksowanych lub denominowanych do walut obcych, w szczególności do franka szwajcarskiego. „Od kilku lat nieustannie przybywa frankowiczów, którzy zdecydowali się złożyć pozew przeciwko bankowi. Obecnie jest ich około 130 tys., co stanowi niespełna 40% aktywnych kredytów CHF. Z danych BIK wynika, że na koniec 2022 r. liczba aktywnych hipotek frankowych wynosiła 342 tys. Jeszcze na koniec 2022 r. w polskich sądach toczyło się niespełna 86 tys. spraw frankowych (tj. ok. 25% kredytów frankowych). Dane te dotyczą tylko grupy banków, w skład której wchodzi: PKO BP, mBank, Pekao, ING Bank Śląski,

⁸⁰ Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego w 2022 roku oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego, Rzecznik Finansowy, Warszawa, marzec 2023 roku s. 25, 45.

⁸¹ Tamże, s. 25.

Santander, Millennium, Getin Noble Bank. W 2019 r. zapadły dwa bardzo istotne dla spraw frankowych orzeczenia: Sądu Najwyższego i Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej. Niemal wszystkie wyroki zapadają na korzyść frankowiczów (98%), a w większości przypadków zapada wyrok, w ramach którego następuje unieważnienie umowy o kredyt we frankach⁸².

„Niemal 50 mld zł zgromadziły już banki w postaci rezerw na ryzyko prawne związane z wadliwymi umowami frankowymi. Stałe dowiązywanie rezerw jest w pełni uzasadnione w związku z utrzymującym się zainteresowaniem kredytobiorców pozwem. W całym 2022 r. do sądów rejonowych i okręgowych w Polsce wpłynęło łącznie ponad 66 tys. pozwów frankowych (o kredyty indeksowane i denominowane kursem franka szwajcarskiego, a także do innych walut obcych, choć te sprawy to zdecydowana mniejszość). W 2022 r. do sądów apelacyjnych trafiło ponad 16 tys. spraw frankowych. W tym okresie sądy II instancji rozpatrzyły łącznie 5,1 tys. takich sporów. (...) Kredytobiorcy powinni kontynuować swoją walkę o unieważnienie umów i odzyskanie nienależnie pobranych przez banki środków, by uświadomić korporacjom, że nie mogą bezkarnie żerować na niewiedzy klientów i namawiać ich na obarczone nieograniczonym ryzykiem produkty⁸³.

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (SP) jest kolejną instytucją rozpatrującą sprawy spory między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi KNF a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty. Został utworzony na mocy *ustawy z dnia 21 lipca 2006 roku o nadzorze nad rynkiem finansowym*⁸⁴. Przez działalność SP zapewnia uczestnikom rynku finansowego możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, co jest jednym z ustawowych zadań KNF⁸⁵. W ramach SP przy KNF Ustawa wyodrębnia **Centrum Arbitrażu** oraz **Centrum Mediacji**⁸⁶. Największa liczba wniosków złożonych do SP w 2022 r. wg przedmiotu sporu dotyczyła roszczenia ws. umowy kredytu denominowanego lub indeksowanego do waluty innej niż waluta polska. (...) Ugody w Centrum Mediacji SP przy KNF zawierane są w oparciu o zasady prze-

⁸² A. Książek, *Sprawy frankowe statystyki: 130 tys. pozwów przeciwko bankom*, Frankomat, <https://frankomat.com.pl/wiadomosci/sprawy-frankowe-statystyki-130-tys/>, aktualizacja: 12.04.2023.

⁸³ A. Wrona, *Ministerstwo Sprawiedliwości ujawniło DANE o pozwach Frankowiczów. Statystyki są porażające*, Bankingo, <https://bankingo.pl/ministerstwo-sprawiedliwosci-ujawnilo-statystyki-o- pozwach-frankowiczow-statystyki-sa-porazajace/>, aktualizacja: 26.04.2023.

⁸⁴ *Ustawa z dnia 21 lipca 2006 roku o nadzorze nad rynkiem finansowym*, Dz. U. z 2022 r., poz. 660, z późn. zm., art. 18 ust. 1.

⁸⁵ Tamże, art. 4 ust. 1 pkt 6.

⁸⁶ *Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego w 2022 roku*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, kwiecień 2023 r., s. 4.

walutowania kredytów denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż waluta polska na kredyt złotowy przedstawione przez Przewodniczącego KNF⁸⁷.

W 2022 r. w **Centrum Mediacji SP przy KNF** zainicjowanych zostało 18 511 postępowań dotyczących sporu ws. umów o kredyt denominowany lub indeksowany do waluty innej niż waluta polska zakończyło się zawarciem ugody, co stanowiło ponad 95% wszystkich postępowań mediacyjnych. Ponadto, do 31.12.2022 r. zakończonych zostało łącznie 22 239 mediacji dotyczących tego typu kredytów, z czego w 14 980 postępowaniach doszło do zawarcia ugody (67%), a 7 259 postępowań zakończyło się bez zawarcia ugody (33%). Skierowanie do SP przy KNF znacznej liczby spraw, a także wysoki udział podpisanych ugód wskazuje, że polubowna metoda rozwiązania sporu – bez kosztów dla klienta, przyjazna i łatwo dostępna oraz stosunkowo szybka – odpowiada na potrzeby zarówno banków, jak i dużej grupy kredytobiorców. Liczba wniosków kierowanych do SP przy KNF z sektora rynku bankowego przedstawiała się następująco w ostatnich latach: 2017 r. – 498; 2018 r. – 249; 2019 r. – 152; 2020 r. – 103; 2021 r. – 16 115; 2022 r. – 18 652 (w tym 99% wniosków dotyczyło roszczenia dotyczącego umowy kredytów walutowych). Skierowanie do SP przy KNF znacznej liczby spraw, a także wysoki udział podpisanych ugód wskazuje, że polubowna metoda rozwiązania sporu – bez kosztów dla klienta, przyjazna i łatwo dostępna oraz stosunkowo szybka – odpowiada na potrzeby zarówno banków, jak i dużej grupy kredytobiorców, pozwalając na uniknięcie długotrwałych i kosztownych sporów sądowych⁸⁸.

Na podstawie sprawozdań instytucji chroniących interesy kredytobiorców można wyciągnąć wnioski, że nieetyczne działania lub zaniechania działań pracowników banków na etapie negocjacji lub renegocjacji oznaczały przypadki przedstawione w tabeli 4. Przedsiębiorcy zgłaszają nieprawidłowości związane z kredytami inwestycyjnymi i obrotowymi, które również mogą być konsekwencją nierzetelnie lub nieetycznie przeprowadzonych negocjacji lub renegocjacji.

Tabela 4. Nieetyczne działania lub zaniechania bankowców w czasie negocjacji lub renegocjacji kredytowych

Nieetyczne działania wg klientów indywidualnych	Skutki nieetycznych działań wobec przedsiębiorców
• brak wytyczenia jasnych reguł dotyczących wakacji kredytowych²⁴ • niejasne zapisy umowy, brak ich wykładni, wprowadzanie w błąd co do rzeczywistych warunków umowy niedozwolone postanowienia umowne • utrudnianie lub uniemożliwianie zwrotu środków z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu bądź brak możliwości spłaty zadłużenia	• trudności interpretacyjne i analiza umowy • brak możliwości spłaty zadłużenia

⁸⁷ Tamże, s. 6.

⁸⁸ Tamże, s. 7, 9.

• nieuzasadnione lub niezrozumiałe przez klientów naliczanie dodatkowych kosztów • niekorzystne dla klientów aneksy do umowy • brak elastyczności i zgody na restrukturyzację zadłużenia oraz działań windykacyjnych, sprzedaż wierzytelności • wprowadzenie w błąd, próby wyłudzenia kredytu • brak odpowiedzi na reklamację, brak możliwości jej złożenia, niewykonanie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji, utrudniony kontakt z podmiotem • niezgodność salda zadłużenia, odmowa udzielenia kredytu • odstąpienie od umowy wypowiedzenie kredytu • postępowanie spadkowe, zajęcie komornicze • inne problemy, np. nadpłata, harmonogram, odmowa wypłaty środków	• wysokość oprocentowania i sposób naliczania odsetek • odmowa udzielenia kredytu • nieścisłości w zakresie: zabezpieczenia, zajęcia komorniczego • restrukturyzacja zadłużenia, działania windykacyjne, sprzedaż wierzytelności
--	---

Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie przeprowadzonych analiz sprawozdań instytucji chroniących interesy kredytobiorców, a także wytycznych znajdujących się w KDPRF oraz KEB, można wyciągnąć *wnioski dotyczące nieprzestrzegania dobrych praktyk rynku kredytowego, w szczególności działania nieetyczne, nieuczciwe, nierzetelne wobec klientów*, które prezentuje tabela 5.

Tabela 5. Nieetyczne praktyki banków i bankowców na rynku kredytowym

Nieetyczne praktyki kredytodawców
Banki niekiedy nadużywają swojej dominującej pozycji wynikającej z przewagi zasobów, (w tym kwalifikacji lub kompetencji osób działających w jego imieniu), np. stosując abuzywne klauzule, nie zgadzając się na wcześniejsze spłaty lub nadpłaty kredytu, nie respektując wniosków o renegotiację warunków kredytu.
Banki i pośrednicy finansowi uczestniczący w negocjacjach kredytowych nie zawsze zapewniają klientom jasną i rzetelną informację o oferowanych kredytach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku, ułatwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru. Może to wynikać z presji kierownictwa na pracowników niższego szczebla – oczekujących wyników sprzedażowych lub motywacji w formie wyższych marż bądź premii dla pracowników sprzedających więcej kredytów, które są priorytetowe dla banku. Pośrednicy finansowi, jako podmioty oferujący kredyty bankowe, powinni zapewnić klientom pełną, rzetelną informację o danym produkcie i warunkach procesu reklamacyjnego, a tymczasem często ich główną motywacją jest najwyższa marża, jaką otrzymują od określonego banku. Udzielając informacji o kredytach w toku negocjacji lub renegotjacji banki powinny szczególnie dbać o ich aktualność, prawdziwość i rzetelność.
Banki nie zawsze stosują wobec klientów jednolite, merytorycznie uzasadnione kryteria, które mogą różnicować jego ofertę, zakres lub poziom świadczonych kredytów w zależności od sytuacji klienta lub profilu grupy klientów, co nie powinno wykluczać możliwości indywidualnego negocjowania warunków umów.

Banki prowadząc działalność reklamową powinny kierować się zasadami uczciwej konkurencji oraz dbać o to, by przekazywane informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd, w szczególności w zakresie ryzyka. Niestety wiele błędów informacyjnych pojawiało się w zakresie tzw. wakacji kredytowych, co być może wynikało z faktu, że pracownicy nie wykazali się znajomością obowiązujących przepisów i regulacji w *ustawie o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom*²⁵, dlatego klienci indywidualni zgłaszali zastrzeżenia odnośnie do problemów związanych z uzyskaniem zwrotu środków pieniężnych, stanowiących całkowity koszt kredytu konsumenckiego z tytułu jego wcześniejszej spłaty oraz trudności w korzystaniu z zawieszenia spłat rat kredytu. W związku z powyższym rodzi się pytanie czy banki umożliwiły pracownikom osobisty rozwój zawodowy, zapewniając dostęp do różnorodnych form szkolenia w celu ciągłego doskonalenia wiedzy pracowników? Czy wystarczająco dobrze pracownicy byli przygotowani do zapowiadanego od miesiąca projektu rządowego programu bezpieczny kredyt 2 procent i premii za oszczędzanie na własne mieszkanie²⁶, wdrożonego 1. lipca 2023 r.?

Banki często nie stosują pełnej informacji w sytuacji, gdy klient chce dokonać konsolidacji kredytu, a zwłaszcza jego przeniesienia do innego banku. Bank nie może wykorzystywać swej pozycji w sposób naruszający interesy klientów.

Informacje o kredytach i innych świadczonych usługach, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do klientów, powinny być formułowane w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty, a tymczasem klienci często mają problemy z ich zrozumieniem. Pracownik banku powinien na etapie negocjacji w sposób uprzejmy i taktowny zapewnić klientom pełną i zrozumiałą informację o warunkach umowy kredytu i towarzyszących usługach.

Kredytobiorcy ubiegają się o pomoc w rozstrzygnięciu ich spraw spornych z bankami m.in. w BAK, RF, SP, sądach, ponieważ banki nie zawsze starannie, rzetelnie i terminowo rozpatrują reklamacje klientów, nie korzystając w miarę potrzeby z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygania sporów.

Źródło: opracowanie własne.

*Podsumowaniem rozważań teoretyczno-empirycznych jest autorska definicja etyki negocjacji kredytowych: **Etyka negocjacji kredytowych** zajmuje się normami moralnymi oceny interesariuszy banku uczestniczących w procesach negocjacji kredytowych oraz renegotjacji w trakcie obsługi kredytu. Zasady, normy i reguły dotyczące obowiązków moralnych banków wobec ich interesariuszy ujmują kodeksy deontologiczne banków, które powinny być przestrzegane w procesach kredytowych. Głównym zadaniem etyki negocjacji kredytowych jest budowanie reputacji i zaufania w relacjach bank-kredytobiorca oraz odpowiedzialność rzetelnej sprzedaży kredytów w obliczu dylematu ponoszonego ryzyka kredytowego i poziomu zysku banku a interesem ekonomiczno-społecznym klienta.*

Podsumowanie

Na początku artykułu wykazano, że etyka finansów i etyka w finansach, w szczególności etyka bankowców stanowią część etyki biznesu, która z kolei jest integralną subdyscypliną etyki jako dyscypliny filozofii. Stanowiło to tło dla opisu etyki negocjacji. Podkreślono znaczenie wartości etycznych dla biznesu,

finansów, bankowości, a także rolę postaw etycznych w kontraście do nieetycznych zachowań bankowców. Następnie wyjaśniono istotę negocjacji biznesowych.

W drugiej części artykułu zaprezentowano praktyczne aspekty etyki uczestników negocjacji kredytowych. Zaczęto od autorskiej definicji negocjacji kredytowych, charakterystyki etyki procesów negocjacji. Następnie opisano rolę pracowników komitetu kredytowego w negocjacjach i kolejnych etapach procesu kredytowego. W dalszej części wskazano wytyczne etycznej postawy analityka kredytowego w procesie negocjacji i ocenie zdolności kredytowej. Stosując metody indukcyjno-dedukcyjne, na końcu zidentyfikowano przejawy nieetycznych negocjacji kredytowych i bankowców na podstawie spraw spornych i mediacji w latach 2018-2022, rozstrzyganych na rzecz konsumentów, przedsiębiorców, będących kredytobiorcami. Zwieńczeniem rozważań całego artykułu i osiągnięciem głównego celu badawczego jest autorska definicja etyki negocjacji kredytowych.

Główny problem z pozyskaniem informacji o etyce negocjacji kredytowych polegał na tym, że ani sam proces negocjacji ani tym bardziej jego etyka nie są podejmowane w literaturze przedmiotu, jak również nie ma danych liczbowych o nieprawidłowościach w tym zakresie. Nie w pełni rozstrzygnięte w pracy problemy badawcze wynikają z nieujawniania przez instytucje finansowe i prawne informacji o nieetycznych negocjacjach kredytowych.

References

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.
- Augustynek A., *Wstęp do Psychologii*, Warszawa 2009, cyt za: Rogozińska-Pawelczyk A., *Psychologiczne aspekty zarządzania zasobami ludzkimi*, w: „Zarządzanie zasobami ludzkimi w nowoczesnej organizacji”, red. I. Warwas, A. Rogozińska-Pawelczyk, Łódź 2016.
- Bartusik A., *Jak negocjować z bankiem oferty kredytowe? Czy można negocjować warunki spłaty kredytu?* Total Money.pl, <https://www.totalmoney.pl/artykuly/28199,kredyty-hipoteczne,jak-negocjowac-z-bankiem,1,1,aktualizacja:13.01.2022>.
- Bellenger L., *Negocjacje*, Kraków 1999.
- Błaut R., *Skuteczne negocjacje*, Warszawa 1995.
- Boatright J. R., *Ethics in Finance*, Malden (Mass) 1999.
- Boatright J. R., *Ethics of Finance*, w: „Encyclopedia of Business Ethics and Society”, red. R. Kolb R. (red.), , Thousand Oaks 2008.
- Boatright J. R., Peterson J., *Introduction to the Special Issue on Finance*, „Business Ethics Quarterly” 2003, vol. 13:3.
- Czajkowska A., *Etyka pracy analityka kredytowego*, w: „Etyka w relacjach instytucji finansowych z gospodarstwami domowymi”, red. I. D. Czechowska, Łódź 2016.

- Czajkowska A., *Kredytowanie przedsiębiorców indywidualnych – specyfika, procesy, polityka*, Łódź 2013.
- Czechowska I. D., *Kodyfikacja standardów etycznych, ze szczególnym uwzględnieniem kodeksów etycznych banków*, „Bezpieczny Bank” 2015, nr 1(58).
- Czechowska I. D., *Poszukiwanie rzetelności w kontekście kodeksów zawodowych na przykładzie sektora bankowego*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2015, nr 395.
- Czechowska I. D., *Wprowadzenie*, w: „Etyka w relacjach instytucji finansowych z gospodarstwami domowymi”, red. I. D. Czechowska, Łódź 2016. Czechowska I. D., *Zarys problematyki etyki finansów*, w: „Etyka w relacjach instytucji finansowych z gospodarstwami domowymi”, red. I. D. Czechowska, I. D. (red.), Łódź 2016.
- Dąbrowski P. J., *Praktyczna teoria negocjacji*, Sorbog, Warszawa 1991.
- Dembinski P. H., *Etyka i odpowiedzialność w świecie finansów*, przeł. L. Kamiński, Warszawa 2017.
- Dembiński P. H., *Etyka w sferze finansów*, w: „Biznes, Etyka, Odpowiedzialność”, red. W. Gasparski W. (red.), Warszawa 2013.
- Dudzik-Lewicka I., *Kwestie etyczne w praktyce polskich przedsiębiorstw*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie”, 2020, nr 4, s. 43-53, <http://dx.doi.org/10.5604/01.3001.0014.7959>.
- Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym, Dz. Urz. UE L 149 z 11.06.2005.
- Etyka biznesu*, Encyklopedia Zarządzania, https://mfiles.pl/pl/index.php/Etyka_biznesu, [dostęp: 31.07.2023].
- Fisher R., Ury W., *Dochodząc do tak. Negocjowanie bez poddawania się*, Warszawa 1990.
- Fisher R., Ury W., Patton B., *Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się*, Warszawa 2000.
- Fisher R., Ury W., Patton B., *Dochodząc do Tak: negocjowanie bez poddawania się*, Warszawa 1994.
- Flower A., *Jak skutecznie negocjować*, Petit, Warszawa 1991 [in:] Pruitt D.G., Carnevale P. J., *Negotiation in social conflict*, Buckingham 1993, introduction.
- Gasparski W., *Kodeksy etyczne: ich projektowanie, wprowadzanie i stosowanie (na wybranym przykładzie)*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym”, t. 3, Łódź 2000.
- Gasparski W., Lewicka-Strzałecka A., Rok B., Szulczewski G., *Etyka w świecie finansów: pojęcia i zagadnienia*, w: „Uczciwość w świecie finansów”, red. W. Gasparski, W. (red.), Warszawa 2004.
- Gasparski W., *Wykłady z etyki biznesu*, Warszawa 2007.
- Griffin R. W., *Podstawy zarządzania organizacjami*, Warszawa 2005.
- Heeper A., Schmidt M. red., *Negocjacje*, Warszawa 2008.
- Heropolitańska I., Nierodka A., Zdziarski T., *Kredyty, pożyczki i gwarancje bankowe*, Wolters Kluwer, Warszawa 2021.
- Informacja o działalności Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w 2022 roku*, Związek Banków Polskich, <https://zbp.pl/sprawozdanie-BAK-za-2022-final>, Warszawa marzec 2023 rok.
- Iwko J., *Kodeksy deontologiczne na polskim rynku ubezpieczeniowym*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2010 nr 9.
- Jankowski W. B., Sankowski T. P., *Jak negocjować*, Warszawa 1995.
- Kałużna-Drewnińska U., *Negocjacje w biznesie. Kluczowe problemy*, Wrocław 2006.
- Kałużny S., Kałużna H., *Bankowiec & klient – technologia, kultura, etyka*, Warszawa 1996.
- Kamiński J., *Negocjacje - techniki rozwiązywania konfliktów*, Warszawa 2003, w: „Negocjacje w biznesie. Kluczowe problemy”, U. Kałużna-Drewnińska, Wrocław 2006.
- Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*, Komisja Nadzoru Finansowego, https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Kanon%20DPRF_51881.pdf, [dostęp: 26.02.2023].

- Klimczak B., *Etyka gospodarcza*, Wrocław 2002.
- Koćwin J., *Etyka na rynku usług finansowych. Wiedza, edukacja i moralność konsumenta*, Wrocławsko-Lwowskie Zeszyty Prawnicze 2021 nr 12, <https://wuwr.pl/wlzp/article/view/13702/12337>.
- Konferencja Episkopatu Włoch – Biuro ds. Problemów Społecznych i Pracy, *Etica e finanza*, „Quaderni delia Segreteria CEL” sierpień 2000, nr 19.
- Kopaliński W., *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*, Warszawa 2000.
- Książek A., *Sprawy frankowe statystyki: 130 tys. pozwów przeciwko bankom*, Frankomat, <https://frankomat.com.pl/wiadomosci/sprawy-frankowe-statystyki-130-tys/>, aktualizacja: 12.04.2023.
- Loranty-Chrobok M., *Jak skutecznie renegocjować umowę kredytu hipotecznego i gotówkowego z bankiem?* Total Money.pl, <https://www.totalmoney.pl/artykuly/renegocjacja-kredytu-hipotecznego-jak-skutecznie-renegocjowac-umowe-i-warunki-kredytu-z-bankiem>, aktualizacja: 5.12.2022.
- Łaguna M., Markowicz B., *Negocjacje i komunikacja w biznesie*, Olsztyn 2003.
- Mierzejewska A., *Etyka w bankowości*, „Język. Religia. Tożsamość”, 2 (24), 2021.
- Nahotko S., *Negocjacje biznesowe w zarządzaniu przedsiębiorstwem. Aspekt ekonomiczny*, Biblioteka Menadżera Służby Pracowniczej, Zeszyt 192, OPO, Bydgoszcz 2001.
- Negocjacje – hasło w: Słownik Języka Polskiego*, <https://sjp.pwn.pl/sjp/negocjacje;2487962.html>, [dostęp: 3.08.2023].
- Nęcki Z., *Negocjacje w biznesie*, Antykwa, Kraków 2000.
- Nęcki Z., *Negocjacje w biznesie*, Kraków 1994.
- Nowak M., *Badanie zdolności kredytowej małych firm i osób fizycznych*, Poznań 1999.
- 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>.
- Penc J., *Komunikacja i negocjowanie w organizacji*, Difin, Warszawa 2010.
- Pruitt D. G., Carnevale P. J., *Negotiation in social conflict*, Buckingham 1993.
- Rubin J. Z., Brown B.R., *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*, Orlando, Fla 1975.
- Rutkowska-Tomaszewska E., *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Lex Wolters Kluwer business, Warszawa 2013, w: „Poszukiwanie rzetelności w kontekście kodeksów zawodowych na przykładzie sektora bankowego”, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2015, Czechowska I. D., nr 395.
- Rządca R. A., *Negocjacje w interesach. Jak negocjują organizacje?*, Warszawa 2003, w: „Negocjacje w biznesie. Kluczowe problemy”, U. Kałużna-Drewińska, Wrocław 2006.
- Sabal M., *Czy można negocjować warunki kredytu hipotecznego?* Ekspert Credit Space, <https://www.creditspace.pl/czy-mozna-negocjowac-warunki-kredytu-hipotecznego/>, [dostęp: 3.08.2023].
- Sałek P., *Etyka w sprzedaży produktów finansowych*, w: „Annales. Etyka w życiu gospodarczym”, t. 18, nr 1, Łódź 2015.
- Sobol E. red., *Słownik wyrazów obcych*, Warszawa 1996.
- Sprawozdanie z działalności Rzecznika Finansowego w 2022 roku oraz uwagi o stanie przestrzegania prawa i interesów klientów podmiotów rynku finansowego*, Rzecznik Finansowy, Warszawa marzec 2023 roku.
- Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego w 2022 roku*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa kwiecień 2023 r.
- Sroka R. red., *Organizacje branżowe a etyka biznesu. Jak organizacje branżowe mogą wyznaczać i egzekwować standardy etyczne. Przewodnik po dobrych praktykach*. Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju, Warszawa 2018.
- Statut Związku Firm Doradztwa Finansowego*, Związek Firm Doradztwa Finansowego, <http://www.zwiazek-doradcow.org>, [dostęp: 01.02.2016].

- Styczeń T., *Etyka*, hasło w: *Powszechna Encyklopedia Filozofii* - Internetowa wersja encyklopedii, http://www.ptta.pl/pef/index.php?id=hasla_e&lang=pl, aktualizacja: 2021.
- Świeszczyk K., *Standardy etyczne obsługi klientów w ocenie obecnych i przyszłych doradców bankowych*, Łódź 2020.
- Ustawa z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim, Dz. U. z 2011 r., Nr 126, poz. 715, t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1028, 1285, 1394.
- Ustawa z dnia 21 lipca 2006 roku o nadzorze nad rynkiem finansowym, Dz. U. z 2022 r., poz. 660, z późn. zm.
- Ustawa z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, Dz. U. z 2017 r., poz. 819, t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 2245, 2339.
- Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206, Dz. U. z 2014 r., poz. 827.
- Ustawa z dnia 26 maja 2023 roku o pomocy państwa w oszczędzaniu na cele mieszkaniowe, Dz. U. z 2023 r., poz. 1114.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe, Dz. U. z 1997 r., Nr 140, poz. 939, z późn. zm.
- Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 roku Kodeks karny, Dz. U. z 1997 r., Nr 88, poz. 553, z późn. zm.
- Ustawa z dnia 7 lipca 2022 roku o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom, Dz. U. z 2022 r., poz. 1488, t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 414.
- Wolska G., *Związki etyki i ekonomii we współczesnej gospodarce*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe UE w Katowicach”, Katowice 2013.
- Wrona A., Ministerstwo Sprawiedliwości ujawniło DANE o pozwach Frankowiczów. Statystyki są porażające, Bankingo, <https://bankingo.pl/ministerstwo-sprawiedliwosci-ujawnilo-statystyki-i-o-pozwach-frankowiczow-statystyki-sa-porazajace/>, aktualizacja: 26.04.2023.
- Zadroga A., *Etyka w biznesie i administracji*, Katolicki Uniwersytet Lubelski, Lublin-Tarnów 2011, https://pracownik.kul.pl/files/28276/public/TARNOW/EB_Tarnow.pdf, [dostęp: 31.07.2023].
- Zadroga A., *Świat finansów w perspektywie etycznej*, „Rocznik Nauk Społecznych” 2008, nr 3.
- Zaleska M., *Etyka w bankowości*, <http://wgospodarce.pl/opinie/4244-etyka-w-bankowosci>, [dostęp: 22.05.2013].