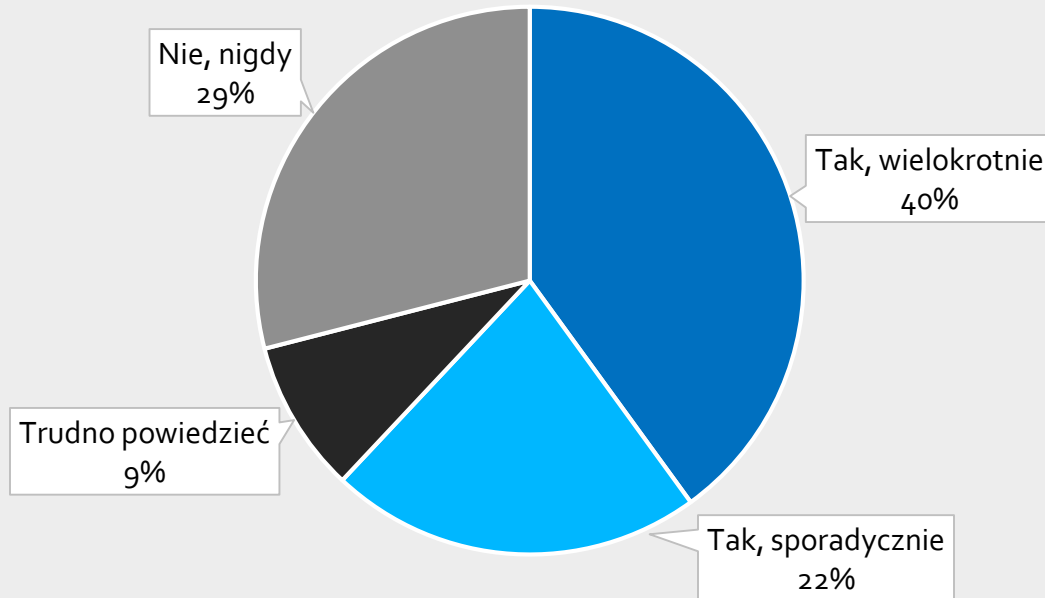




Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży

6 listopada 2019

Misseling – zjawisko, które występuje na co dzień


„Czy zdarzyło Ci się w ostatnich 12 miesiącach zaproponować klientowi wariant produktu, który nie był twoim zdaniem najbardziej dla niego odpowiedni (np. kredyt gotówkowy z ubezpieczeniem zamiast kredytu bez ubezpieczenia)?”





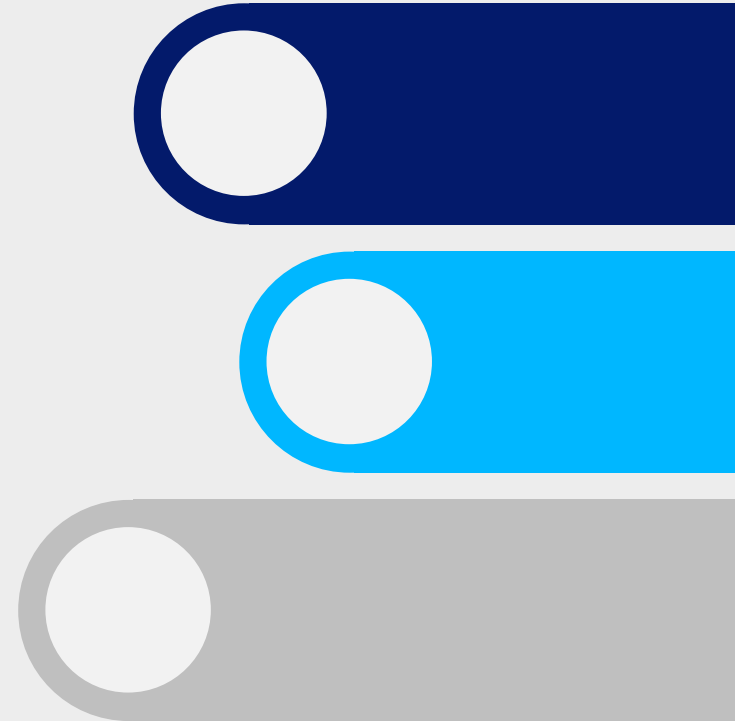
*„Odpowiedzialni jesteśmy
nie tylko za to, co robimy,
lecz i za to, czego nie robimy.”*

Laozi



Cele powstania Deklaracji

1. Podnoszenie i upowszechnianie standardów rynkowych (standardów etycznych w relacjach z klientem)
2. Uczciwy dialog biznesu z konsumentami
3. Edukacja rynku, zarówno biznesu, jak i konsumentów
4. Źródło wiedzy dla konsumentów.
5. Zwiększanie zaufania do branży finansowej, poprawa wizerunku branży



Inicjatorzy powstania Deklaracji

INICJATORZY



ANG



BNP PARIBAS



Santander

GOSPODARZ



Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży

Uważamy, że instytucje sektora finansowego są niezwykle **istotnymi podmiotami gospodarki**.

Rozumiemy, że mają **ogromny wpływ na otoczenie** – zarówno pozytywny, jeżeli postępują odpowiedzialnie jak i negatywny, jeżeli popełniają błędy.

Wierzymy, że branża finansowa ma służyć społeczeństwu i jego otoczeniu,
a oferowane przez instytucje finansowe produkty i usługi są **niezbędne i przydatne
w życiu każdego człowieka**.

Jesteśmy świadomi, że tylko **prawidłowa konstrukcja, komunikacja i sprzedaż produktów finansowych** pozwala na realizowanie biznesowej i społecznej roli instytucji finansowych.

Mając na względzie służebną rolę firm finansowych i ich charakter jako instytucji zaufania publicznego **zobowiązujemy się, że będziemy:**



Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży

1. Oferować produkty przejrzyste, zrozumiałe i proste
2. Sprzedawać produkty dopasowane do potrzeb i możliwości konsumenta, dbając o jego bezpieczeństwo
3. Sprzedawać produkty za godziwą cenę
4. Umożliwiać proste, sprawne i skuteczne zgłaszanie skarg
5. Dbać szczególnie o bezpieczeństwo konsumentów z grup wrażliwych społecznie
6. Traktować wszystkich konsumentów z szacunkiem, zapewniając najwyższą jakość obsługi
7. Promować produkty w sposób transparentny i rzetelny
8. Słuchać i uwzględniać głos konsumentów przy podejmowaniu działań
9. Edukować konsumentów i innych uczestników rynku



Deklaracja – zasady działania

- Inicjatywa nie jest związana bezpośrednio z żadną instytucją rynku finansowego.
- Przystąpienie do Deklaracji jest **dobrowolne**.
- Deklarację mogą podpisywać przedstawiciele podmiotów rynku finansowego.
- Sygnatariuszem nie może być podmiot, wobec którego Komisja Nadzoru Finansowego, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inny ustawowo upoważniony podmiot, wydały ostrzeżenie.

Organ decyzyjny: Rada Deklaracji

- **Członkowie niezależni**
 - **Jerzy Bańka** – Związek Banków Polskich
 - **prof. Jerzy Hausner** – Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie
 - **prof. Elżbieta Mączyńska** – Polskie Towarzystwo Ekonomiczne
 - **dr Aleksandra Stanek-Kowalczyk** - Szkoła Główna Handlowa w Warszawie
- **Członkowie zależni**
 - **Artur Nowak – Gocławski** – prezes ANG Spółdzielnia
 - **Malgorzata Kamińska** - Head of Customer Experience oraz Rzecznik Klienta Banku BNP Paribas Bank Polska S.A.
 - **Joanna Jabłońska – Białowąs** - Chief Customer Officer w Santander Bank Polska
- **Przedstawiciel Gospodarza:**
 - **Kamil Pluskwa Dąbrowski** – Prezes Federacji Konsumentów



JAK PRZYSTĄPIĆ?





**Deklaracja
Odpowiedzialnej
Sprzedaży**

Dziękuję za uwagę