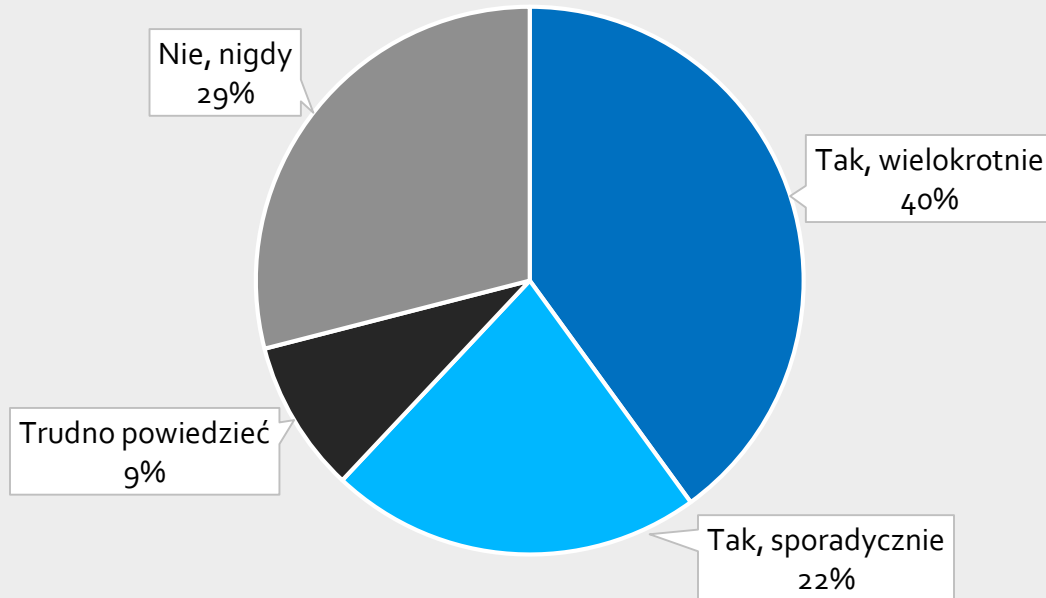




# Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży

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)?”





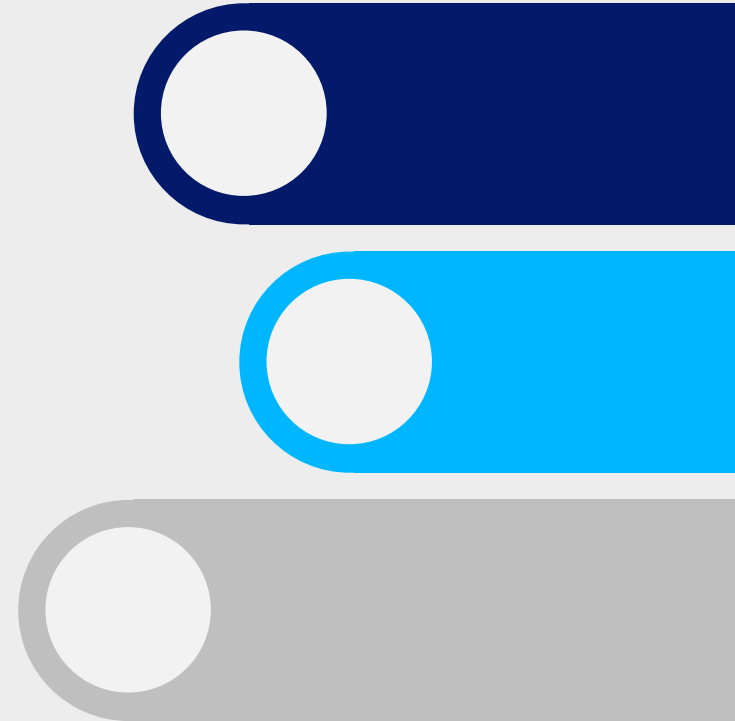
*„Odpowiedzialni jesteśmy  
nie tylko za to, co robimy,  
lecz i za to, czego nie robimy.”*

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**

[kontakt@odpowiedzialnasprzedaz.pl](mailto:kontakt@odpowiedzialnasprzedaz.pl)