

## Zasady Etyki Branży Windykacyjnej Członków Polskiego Związku Windykacji

### Wstęp

*Członkowie Polskiego Związku Windykacji w swojej działalności zawodowej przestrzegają obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przepisów prawa oraz zasad i norm postępowania ujętych w niniejszym dokumencie, które to zarazem wyznaczają standardy etyczne podejmowanych czynności i zachowań windykacyjnych.*

### Część I

#### Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego

##### § 1

Rynek finansowy 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.

Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego artykułuje podstawowe wartości i ideały etyczne przyświecające podmiotom finansowym, a wszystkie zasady Kanonu stanowią integralną, wzajemnie uzupełniającą się całość. Równocześnie Kanon pozostawia podmiotom finansowym oraz ich organizacjom samorządowym swobodę kształtowania i ocenę stosowania standardów etycznych w zgodzie ze specyfiką poszczególnych sektorów rynku i różnych rozwiązań organizacyjnych, a także z ich dorobkiem w tworzeniu i doskonaleniu zasad dobrych praktyk.

#### 1. Uczciwość

Podmiot finansowy działa uczciwie i rozważnie, z poszanowaniem słusznego interesu klientów i dobra rynku finansowego, oraz nie nadużywa swojej dominującej pozycji wynikającej z przewagi zasobów, w tym kwalifikacji lub kompetencji osób działających w jego imieniu.

#### 2. Staranność i kompetencje

Podmiot finansowy prowadzi działalność rzetelnie i z należyłą starannością, dbając o to, by osoby działające w jego imieniu miały odpowiednie kompetencje zawodowe i przyjmowały postawę etyczną.

#### 3. Godność i zaufanie

Podmiot finansowy postępuje w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności klientów i kontrahentów, dbając o przejrzystość swoich działań.

#### 4. Zasoby i procedury

Podmiot finansowy dysponuje zasobami oraz procedurami niezbędnymi do sprawnego wykonywania i monitorowania prowadzonej działalności i wykorzystuje je w dobrej wierze.

#### 5. Relacje wewnętrzne

Podmiot finansowy dba o kształtowanie właściwych relacji ze swoimi pracownikami i współpracownikami w duchu wzajemnego poszanowania i odpowiedzialności, zapewniając odpowiednie warunki wykonywania czynności przez pracowników oraz osoby działające w jego imieniu.

#### 6. Zapobieganie konfliktom interesów

Podmiot finansowy dąży do unikania konfliktów interesów, które mogłyby spowodować naruszenie słusznego interesu klientów, a jeżeli pomimo zachowania należytej staranności konflikt taki zaistniał - dąży do jego rozwiązania w sposób zapewniający uczciwe i rzetelne traktowanie klientów.

#### 7. Informacje od klientów

Podmiot finansowy dąży do jak najlepszego poznania potrzeb swoich klientów, w takim zakresie, w jakim może to być przydatne do dostosowania jego oferty, zakresu lub poziomu świadczonych usług do sytuacji klientów.

**8. Ochrona informacji o klientach**

Podmiot finansowy chroni informacje o klientach i dba o to, by informacje te były wykorzystywane zgodnie z prawem.

**9. Informacje dla klientów**

Podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru.

**10. Profilowanie usług**

Podmiot finansowy stosuje wobec klientów jednolite, merytorycznie uzasadnione kryteria, które mogą różnicować jego ofertę, zakres lub poziom świadczonych usług w zależności od sytuacji klienta lub profilu grupy klientów, co nie wyklucza możliwości indywidualnego negocjowania warunków umów.

**11. Rzetelna reklama**

Podmiot finansowy prowadząc działalność reklamową kieruje się zasadami uczciwej konkurencji oraz dba o to, by przekazywane informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd, w szczególności w zakresie ryzyka związanego z możliwymi do osiągnięcia korzyściami.

**12. Reklamacje klientów**

Podmiot finansowy starannie, rzetelnie i terminowo rozpatruje reklamacje klientów, korzystając w miarę potrzeby z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygnięcia sporów.

**13. Stosunki wzajemne i uczciwa konkurencja**

Podmioty finansowe we wzajemnych stosunkach kierują się dobrymi obyczajami kupieckimi, z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.

**14. Rozstrzygnięcie sporów wzajemnych**

Podmioty finansowe dążą do rozwiązywania wzajemnych sporów, korzystając w miarę możliwości z mediacyjnych i polubownych form ich rozstrzygnięcia.

**15. Działania dla rozwoju rynku**

Podmioty finansowe, nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę zawodową i tajemnicę handlową, współdziałają w promowaniu dobrych praktyk rynkowych i ładu korporacyjnego oraz, w miarę możliwości, w eliminowaniu z praktyki gospodarczej zjawisk utrudniających rozwój rynku finansowego, w szczególności działań nieuczciwych, nierzetelnych lub niezgodnych z zasadami określonymi w Kanonie.

**16. Stosowanie Kanonu**

Podmiot finansowy, który przyjął Kanon do stosowania, dba o to, by wszyscy jego pracownicy oraz inne osoby występujące w jego imieniu zapoznali się z Kanonem i stosowały się do jego zasad, a także udostępnia swoim klientom i kontrahentom do wglądu pełną treść Kanonu.

**Część II  
Definicje**

**§ 2**

Ilekroć w Zasadach Etyki Branży Windykacyjnej Członków Polskiego Związku Windykacji jest mowa o:

- 1. przedsiębiorstwie windykacyjnym** – należy przez to rozumieć: przedsiębiorcę profesjonalnie zajmującego się ściąganiem należności płatniczych oraz obrotem wierzytelnościami, a także innymi usługami pokrewnymi na rachunek własny lub w imieniu i na rzecz swoich klientów,
- 2. czynnościach windykacyjnych** – należy przez to rozumieć: wszelkie dozwolone czynności prawne jak i faktyczne zmierzające do zaspokojenia wymagalnych wierzytelności przez dłużników,
- 3. wierzytelności** – należy przez to rozumieć: uprawnienie jednej strony stosunku prawnego do domagania się od drugiej strony stosunku prawnego spełnienia określonego świadczenia,
- 4. długu** – należy przez to rozumieć: zobowiązanie dłużnika do spełnienia określonego świadczenia,

5. **dłużniku** – należy przez to rozumieć: osobę fizyczną lub prawną zobowiązaną do spełnienia określonego świadczenia na rzecz innej uprawnionej osoby prawnej lub fizycznej,
6. **windykatorze** - należy przez to rozumieć: pracownika lub inną osobę fizyczną upoważnioną przez przedsiębiorstwo windykacyjne do wykonywania czynności windykacyjnych na rzecz i w imieniu tego przedsiębiorstwa,
7. **kontrahencie** – należy przez to rozumieć: podmiot sprzedający wierzycelność lub zlecający obsługę wierzycelności przedsiębiorstwu windykacyjnemu.
8. **Związku** – należy przez to rozumieć: Polski Związek Windykacji z siedzibą w Warszawie, zarejestrowany pod nr KRS 0000158860 w rejestrze przedsiębiorców, a także rejestrze stowarzyszeń i innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonych przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

### **Część III**

#### **Zasady dotyczące podejmowanych czynności windykacyjnych**

##### **§3**

Przedsiębiorstwo Windykacyjne zobowiązane jest do podejmowania czynności windykacyjnych oraz wszelkich działań zgodnie z powszechnie obowiązującą literą prawa oraz z poszanowaniem dobrych obyczajów, mając zarazem na uwadze przysługujące dłużnikowi prawa.

##### **§4**

Do powszechnie zaakceptowanych czynności podejmowanych względem dłużnika przez przedsiębiorstwo windykacyjne należy w szczególności:

1. wysyłka i prowadzenie korespondencji,
2. kontakt telefoniczny,
3. wizyty windykatorów terenowych.

##### **§5**

Wszelka korespondencja kierowana do dłużnika winna być wysłana w zamkniętej kopercie bezpośrednio na jego adres zamieszkania lub adres siedziby przedsiębiorstwa. W przypadku braku adresu miejsca zamieszkania lub siedziby dłużnika, korespondencja może zostać nadana na adres ustalony przez przedsiębiorstwo windykacyjne, miejsca zatrudnienia dłużnika lub inny adres wskazany przez dłużnika. Treści znajdujące się na kopercie nie mogą naruszać dobrego imienia dłużnika a także nie mogą zawierać informacji sugerujących istnienie zobowiązania dłużnika w stosunku do wierzyciela.

##### **§6**

1. W przypadku pierwszego wezwania dłużnika do spłaty należności przedsiębiorstwo windykacyjne winno w nim zawrzeć wszelkie dane i informacje umożliwiające dłużnikowi identyfikację wierzycelności wskazując:
  - tytuł,
  - nazwę wierzyciela,
  - nazwę wystawcy faktury,
  - kwotę należności głównej,
  - datę wymagalności,
  - naliczone odsetki i inne należności uboczne,
  - numer faktury,
  - datę wystawienia faktury.
2. Wezwanie powinno jednoznacznie wskazywać nazwę i podstawowe dane przedsiębiorstwa windykacyjnego.
3. Każde kolejne wezwanie lub pismo skierowane do dłużnika powinno zawierać informacje pozwalające zidentyfikować tożsamość sprawy i etapu, na jakim znajduje się obecnie oraz zaktualizowaną kwotę zadłużenia dłużnika. Jeżeli wezwanie zawiera informację o skierowaniu sprawy do postępowania sądowego należy podawać kwotę minimalnych kosztów tego postępowania.
4. W sytuacji uregulowania wierzycelności przez dłużnika w wysokości podanej na wezwaniu oraz w terminie w nim wskazanym, nie ma możliwości dochodzenia nie naliczonych odsetek oraz innych należności ubocznych.

#### §7

1. Windykatorzy mogą prowadzić rozmowy telefoniczne z dłużnikami w dni powszednie tj. od poniedziałku do piątku pomiędzy godz. 06:00 a godz. 22:00, a w przypadku braku kontaktu z dłużnikiem lub na wyraźną jego prośbę w pozostałe dni tygodnia oraz w dni świąteczne pomiędzy godz. 08:00 a 20:00. Częstotliwość kontaktów z dłużnikiem nie powinna być dla niego uciążliwa i nie może nosić znamion szykany.
2. W sytuacji, w której w powyżej wskazanych godzinach nie ma możliwości skontaktowania się z dłużnikiem lub kontakt jest szczególnie utrudniony windykator może podjąć próbę skontaktowania się z dłużnikiem w innych godzinach.

#### §8

1. Windykator każdorazowo przeprowadzający rozmowę telefoniczną zobowiązany jest do:
  - a) przedstawienia się,
  - b) podjęcia działań zmierzających do identyfikacji dłużnika,
  - c) wskazania przedsiębiorstwa, które reprezentuje.
2. Obowiązkiem windykatora jest także zapewnienie tajemnicy, obejmującej informacje dotyczące zobowiązania dłużnika przed osobami trzecimi.
3. Przedsiębiorstwo windykacyjne może zastrzec sobie prawo nagrywania rozmów telefonicznych w celu zagwarantowania bezpieczeństwa zarówno rozmówcy jak i pracownikowi przedsiębiorstwa windykacyjnego, o czym windykator zobowiązany jest każdorazowo poinformować dłużnika przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy w sprawie zadłużenia. Nagrana rozmowa telefoniczna może zostać wykorzystana przez przedsiębiorstwo windykacyjne w celach szkoleniowych, wówczas pracownicy przedsiębiorstwa windykacyjnego zobowiązani są do zachowania w poufności wszelkich danych uzyskanych podczas rozmowy z dłużnikiem.

#### §9

Rozmowy telefoniczne winny odbywać się z zachowaniem poszanowania dobrego imienia dłużnika, w sposób grzeczny, kulturalny i uprzejmy. Obowiązkiem windykatora jest podanie źródła zobowiązania oraz innych danych, na podstawie których jest dochodzone roszczenie. Każdorazowo udzielane informacje nie mają prawa wprowadzać dłużnika w błąd, a jedynie służyć wyjaśnieniu sprawy i polubownemu uregulowaniu zobowiązania.

#### §10

Celem windykatora w rozmowie telefonicznej z dłużnikiem jest uzyskanie informacji niezbędnych do podjęcia dalszych, właściwych działań windykacyjnych, w szczególności informacji dotyczących stanu majątkowego i sytuacji osobistej dłużnika, a także dążenie do polubownego załatwienia sprawy przy jednoczesnym poszanowaniu praw dłużnika i wierzyciela.

#### §11

1. Windykator terenowy może podejmować czynności windykacyjne poza siedzibą przedsiębiorstwa windykacyjnego tj. w miejscu zamieszkania dłużnika w dni powszednie od poniedziałku do piątku od godziny 07:00 do godziny 21:00, a w pozostałe dni tygodnia oraz w dni świąteczne od godziny 08:00 do godziny 20:00.
2. W sytuacji, w której w powyżej wskazanych porach nie ma możliwości zastania dłużnika w miejscu zamieszkania lub innym miejscu przebywania dłużnika, a także w razie uzasadnionej prośby dłużnika, windykator terenowy może podjąć czynności windykacyjne w godzinach innych niż wskazane powyżej.

#### §12

Windykator terenowy zobowiązany jest do:

1. przestrzegania postanowień §8 ust. 1 niniejszych Zasad stosowanych odpowiednio,
2. przedstawienia legitymacji lub innych dokumentów świadczących o jego umocowaniu do reprezentowania przedsiębiorstwa windykacyjnego, które reprezentuje oraz do identyfikacji dłużnika.

#### §13

Podczas wykonywanych czynności windykator terenowy zobowiązany jest do zachowania ochrony prywatności dłużnika, a podjęta rozmowa powinna być prowadzona w sposób grzeczny i kulturalny.

#### §14

Windykator terenowy nie może udzielać żadnych informacji dotyczących zobowiązania osobom trzecim bez wyraźnej zgody dłużnika. Zgoda powinna zostać wyrażona na piśmie lub ustnie w obecności windykatora terenowego i wskazanej osoby trzeciej.

#### **§15**

Ubiór windykatora terenowego powinien być schludny i nie budzić negatywnych skojarzeń.

#### **§16**

1. Celem działania windykatora terenowego w trakcie spotkania z dłużnikiem jest uzyskanie informacji niezbędnych do podjęcia dalszych, właściwych działań windykacyjnych, w szczególności informacji dotyczących stanu majątkowego i sytuacji osobistej dłużnika.
2. Windykator terenowy ma obowiązek udzielić wszelkich niezbędnych informacji i dążyć do wyjaśnienia spornych kwestii, jednocześnie mając na uwadze, iż udzielane informacje nie mogą wprowadzać dłużnika w błąd, a jedynie służyć wyjaśnieniu sprawy i polubownemu uregulowaniu zobowiązania.

#### **§17**

1. Każdorazowo, przyjmując jakąkolwiek wpłatę gotówkową windykator terenowy zobowiązany jest wystawić dłużnikowi pokwitowanie na okoliczność otrzymanej kwoty. Pokwitowanie winno zawierać datę przyjęcia wpłaty, dokładnie wskazaną wpłaconą kwotę pieniężną, podpis windykatora, pieczętkę przedsiębiorstwa windykacyjnego oraz numer sprawy, na poczet której zostaną zaksięgowane środki pieniężne.
2. Oryginał pokwitowania windykator zobowiązany jest przekazać dłużnikowi, natomiast kopię przekazuje przedsiębiorstwu windykacyjnemu.
3. Za dzień zapłaty kwoty przekazanej przez dłużnika windykatorowi uważa się dzień wystawienia pokwitowania.
4. Windykator ma obowiązek przekazania pobranych od dłużnika środków niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w ciągu dwóch dni roboczych.

### **Część IV Reklamacje dłużnika**

#### **§18**

Przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązane jest do udzielania rzetelnych informacji dłużnikowi o przysługujących mu prawach oraz zapewnia ich ochronę zgodnie z literą prawa. Przedsiębiorstwo windykacyjne ma obowiązek rozpatrywać każdą reklamację wniesioną przez dłużnika, chyba że w obiektywny sposób stwierdzić można, iż dłużnik ma na celu spowolnienie toczącego się postępowania windykacyjnego.

#### **§19**

Reklamacje wniesione przez dłużnika winny zostać rozpatrzone nie później niż w terminie 21 dni od dnia ich otrzymania, w szczególnie uzasadnionych przypadkach termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 60 dni od dnia doręczenia reklamacji. Reklamacja, której przedsiębiorstwo windykacyjne nie może rozpatrzyć w terminie 60 dni winna być rozpatrzona w najkrótszym możliwym terminie, a o zaistniałych okolicznościach przedsiębiorstwo powinno powiadomić dłużnika.

#### **§20**

Rozpatrzona reklamacja, oprócz stanowiska przedsiębiorstwa windykacyjnego musi zawierać pełne uzasadnienie oraz wskazać podstawę prawną danego rozstrzygnięcia. Rozstrzygnięcie reklamacji na korzyść dłużnika winno skutkować usunięciem nieprawidłowości oraz zawieszeniem lub ograniczeniem czynności windykacyjnych stosownie do wyników postępowania reklamacyjnego.

### **Część V Ochrona danych osobowych**

#### **§21**

Przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązane jest do zapewnienia ochrony danych osobowych dłużnika zarówno pod względem prawnym jak i technicznym poprzez stworzenie odpowiednich procedur oraz odpowiedniej infrastruktury technicznej. Dane osobowe jakimi dysponuje przedsiębiorstwo windykacyjne winny być wykorzystywane ściśle z celami, do realizacji których zostały one przekazane.

## §22

Podczas prowadzenia negocjacji, zawierania umów oraz w innych sytuacjach, w których niezbędne jest dalsze przetwarzanie danych osobowych dłużnika przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązane jest do zapewnienia przedmiotowym danym niezbędnej ochrony.

## §23

W celu zapewnienia ochrony danych osobowych przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązane jest do przestrzegania i stosowania obowiązujących przepisów w szczególności wymogów określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (DZ.U. Nr 133 Poz. 883) oraz rozporządzenia MSWiA w sprawie określenia podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych z dnia 03 czerwca 1998 roku (Dz. U. Nr 80 Poz. 521).

## **Część VI** **Katalog praktyk niedozwolonych**

### §24

1. Przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązuje się do stosowania wyłącznie praktyk prawnie dozwolonych oraz zgodnych z normami etycznymi.
2. Za niedozwolone uważa się stosowanie następujących praktyk:
  - a) Dochodzenia roszczeń, których istnienie oraz wymagalność została zakwestionowana przez dłużnika, który na poparcie swoich twierdzeń załączył niezbędne dokumenty świadczące o braku podstaw do dochodzenia roszczenia,
  - b) Stosowania gróźb karalnych, siły i wszelkich innych czynności naruszających godność osobistą oraz wywierania niewspółmiernej do wymaganej sytuacji presji,
  - c) Wykorzystywania informacji w sposób narażający na szkodę lub utratę dobrego imienia kontrahenta lub dłużnika,
  - d) Podawania we wszelkiego rodzaju publicznych ogłoszeniach oraz dokumentach identyfikujących przedsiębiorstwo windykacyjne informacji nierzetelnych oraz wprowadzających w błąd,
  - e) Pobierania od dłużnika dodatkowo naliczanych opłat oraz kosztów nie posiadając legitymacji prawnej do ich dochodzenia, za które nie uważa się opłat dodatkowych objętych zleceniem kontrahenta,
  - f) Wprowadzanie w błąd dłużnika, co do wysokości i składników zadłużenia, jak również konsekwencji niezrealizowania świadczenia,
  - g) Podszycania się pod urzędników państwowych i sugerowania, że dokumenty zostały przesłane przez sąd,
  - h) Przyjmowanie przez windykatorów od dłużników środków pieniężnych lub jakichkolwiek przedmiotów bez wystawienia pokwitowania,
  - i) Wszelkie inne działania niezgodne z obowiązującym prawem oraz zasadami etyki branży windykacyjnej.

## **Część VII**

### **Zobowiązania członków w zakresie przestrzegania Zasad Etyki Branży Windykacyjnej**

### §25

Członkowie Związku w swojej działalności zawodowej zobowiązują się do przestrzegania obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przepisów prawa oraz zasad i norm postępowania zawartych w niniejszej regulacji oraz w szczególności do:

1. Przedstawiania pozytywnego wizerunku przedsiębiorstw windykacyjnych, ich organizacji, w szczególności Związku, którego cele i zadania upowszechniają i promują,
2. Nie angażowania się w działania korupcyjne lub zmierzające do korupcji oraz prowadzące do konfliktu interesów,
3. Nie stosowania nieuczciwej konkurencji, za które uważa się w szczególności:
  - a) pozyskiwania pracowników innych przedsiębiorstw windykacyjnych zrzeszonych w Związku poprzez bezpośrednie składanie im propozycji pracy; za czyn nieuczciwej konkurencji nie uważa się natomiast zatrudnienie pracownika innego zrzeszonego w Związku przedsiębiorstwa windykacyjnego w drodze publicznego procesu rekrutacji, z tym zastrzeżeniem, iż to sam pracownik złoży aplikację o przyjęcie go do pracy,

- b) prowadzenie praktyk zmierzających do naruszenia dobrego imienia innego członka Związku,
- c) rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji dotyczących innego członka Związku w szczególności informacji dotyczącej jego sytuacji finansowej oraz personalnej.

### **Część VIII**

#### **Zasady postępowania w przypadku naruszenia zasad etyki przez członka Związku**

##### **§26**

Organem właściwym do rozpatrywania spraw związanych z naruszeniem zasad etyki przez członka Związku jest Zarząd Związku.

##### **§27**

Postępowanie prowadzone jest zgodnie z zasadą poufności.

##### **§28**

Wszczęcie postępowania następuje:

1. na wniosek zainteresowanego, złożony w formie pisemnej na adres korespondencyjny Związku lub w formie elektronicznej przesłany na adres mailowy Związku,
2. na wniosek organu lub organizacji uprawnionej do reprezentowania interesów konsumentów, złożony w formie pisemnej na adres korespondencyjny Związku lub w formie elektronicznej przesłany na adres mailowy Związku,
3. z inicjatywy Zarządu, który na podstawie analizy dowodów, sposobu postępowania w zakresie przestrzegania przez członków Związku zasad etyki stwierdzi ich naruszenie, a także w każdym innym wypadku kiedy Zarząd poweźmie wiarygodną informację o występujących naruszeniach zasad etyki w ramach podejmowanych czynności przez członka Związku.

##### **§29**

Wniosek o wszczęcie postępowania powinien zawierać:

1. określenie wnioskodawcy,
2. zwięzły opis okoliczności, w których w ocenie Wnioskodawcy nastąpiło naruszenie zasad etyki, wraz ze wskazaniem podstawy naruszenia,
3. kserokopie dokumentów dotyczących sprawy.

##### **§30**

W przypadku stwierdzenia braków we wniosku, Zarząd wezwie Wnioskodawcę do ich usunięcia w terminie 14 dni. W przypadku nie usunięcia braków w oznaczonym terminie przez wnioskodawcę wniosek podlega odrzuceniu, chyba że Zarząd Związku podejmie decyzję o zbadaniu sprawy we własnym zakresie.

##### **§31**

1. Gdy wniosek o wszczęcie postępowania spełnia wymagania lub został uzupełniony w określonym terminie, Zarząd wszczyna postępowanie.
2. Zarząd przesyła niezwłocznie odpisy wniosku członkowi, którego sprawa dotyczy, jednocześnie zwracając się o złożenie wyjaśnień w formie pisemnej wraz z dokumentacją sprawy oraz prezentacją stanowiska w terminie 14 dni.
3. W przypadku nie udzielenia pisemnej odpowiedzi oraz braku udzielenia stosownych wyjaśnień, Zarząd rozpatrzy sprawę na podstawie posiadanych informacji i dokumentów.

##### **§32**

1. Prezes Zarządu Związku decyduje o ewentualnym wyznaczeniu posiedzenia w celu rozpatrzenia sprawy. Termin posiedzenia powinien zostać wyznaczony nie później niż w ciągu 30 dni roboczych od daty upływu terminu wskazanego w §31 pkt. 2 niniejszych Zasad Etyki. W uzasadnionych wypadkach termin wyznaczenia posiedzenia może zostać decyzją Prezesa Zarządu wydłużony, o czym niezwłocznie powiadamia się strony postępowania.
2. Sprawa może zostać rozpatrzona przez Zarząd także w drodze bezpośredniego porozumienia się na odległość.

##### **§33**

Na wyznaczone posiedzenie Zarządu, mogą zostać zaproszone strony oraz inne osoby, których obecność jest niezbędna do pełnego wyjaśnienia sprawy. Zarząd może także wezwać pracowników członka Związku,

bezpośrednio związanych ze sprawą w celu pełnego wyjaśnienia okoliczności będących przedmiotem postępowania.

#### §34

W toku postępowania strony występują osobiście lub przez pełnomocników. Pełnomocnikiem strony w szczególności może być pracownik członka Związku lub osoba o statusie pełnomocnika procesowego.

#### §35

1. W toku postępowania Zarząd bierze pod uwagę wszystkie okoliczności istotne dla rozstrzygnięcia sprawy, badając całokształt zgromadzonego materiału dowodowego,
2. Po przeprowadzonym postępowaniu Zarząd podejmie stosowną decyzję w sprawie, w formie uchwały podjętej zwykłą większością głosów wraz z uzasadnieniem przyjętego rozstrzygnięcia.

#### §36

1. Zarząd po rozpoznaniu sprawy wydaje decyzję, w której:
  - a) stwierdza brak naruszenia zasad etyki,
  - b) stwierdza, że doszło do naruszenia zasad etyki przez członka Związku.
2. W przypadku stwierdzenia naruszenia zasad etyki Zarząd wezwie członka Związku do usunięcia naruszenia i zaprzestania stosowania danej praktyki oraz podejmie decyzję o ewentualnym zastosowaniu sankcji i jej rodzaju,
3. Do ewentualnych sankcji zalicza się:
  - a) upomnienie,
  - b) nagana,
  - c) zawieszenie w prawach członka Związku,
  - d) w przypadku, stwierdzenia rażącego naruszenia norm etycznych przez członka, Zarząd może podjąć decyzję o wykluczeniu członka ze Związku,
4. Zarząd przekazuje stronom swoje rozstrzygnięcie w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty podjęcia uchwały.
5. W terminie 30 dni od daty doręczenia rozstrzygnięcia, Strony mogą zwrócić się do Zarządu o ponowne rozpatrzenie sprawy. Wniosek taki Zarząd rozpatrzy w terminie 30 dni od daty jego otrzymania. Decyzja Zarządu w sprawie ponownego rozpatrzenia sprawy jest ostateczna, za wyjątkiem decyzji o wykluczeniu lub skreśleniu członka Związku, od której zgodnie z § 18 ust. 2 Statutu Związku przysługuje odwołanie do Rady Związku.

#### §37

Postanowienia §30 – §35 stosuje się odpowiednio, do sytuacji, gdy sprawa wszczęta jest i prowadzona z inicjatywy Zarządu.

#### §38

Członkowie Związku poprzez umieszczenie logo Związku na swoich dokumentach firmowych potwierdzają stosowanie niniejszych zasad etyki.

#### §39

1. Członek Związku, który złoży coroczną ankietę aktualizacyjną, a także nowoprzyjęty członek Związku otrzyma Rekomendację Związku na dany rok kalendarzowy. Wzór ankiety aktualizacyjnej oraz wzór ankiety informacyjnej ustala Zarząd Związku w drodze uchwały.
2. Wydana rekomendacja jest potwierdzeniem, iż dany Członek Związku, legitymujący się taką rekomendacją, zobowiązał się do przestrzegania niniejszych Zasad Etyki.

#### §40

1. Zarząd Związku wstrzyma wydanie Rekomendacji Związku Członkowi:
  - a) który nie dopełnił corocznego obowiązku aktualizacji danych, a tym samym nie złożył oświadczenia o stosowaniu niniejszych zasad etyki - do czasu złożenia ankiety aktualizacyjnej wraz z oświadczeniem,
  - b) wobec którego wszczęte zostało postępowanie o stwierdzenie naruszenia niniejszych Zasad Etyki - do czasu prawomocnego zakończenia tego postępowania, przy czym rekomendacja zostanie wydana, o ile prawomocnie zakończone postępowanie nie wykaże naruszenia niniejszych Zasad Etyki lub naruszenie to nie jest rażące,
  - c) wobec którego zostało wszczęte postępowanie przez organ lub organizację zajmującą ochroną interesów konsumentów - do czasu prawomocnego zakończenia tego postępowania, przy czym

rekomendacja zostanie wydana, o ile prawomocnie zakończone postępowanie nie wykaże naruszenia niniejszych Zasad Etyki.

2. W przypadku zastosowania sankcji, o których mowa w § 36 ust. 3 niniejszych Zasad Etyki, Zarząd Związku może ponadto wstrzymać wydanie danemu członkowi Rekomendacji Związku, na okres wskazany w uchwale Zarządu.

## **Część IX** **Postanowienia końcowe**

### **§41**

1. Niniejsze Zasady Etyki uchwała Walne Zgromadzenie Członków Związku.
2. Zmiana Zasad Etyki wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia Członków Związku.
3. Niniejsze Zasady Etyki wchodzi w życie w terminie określonym uchwałą Walnego Zgromadzenia Członków Związku.