



Zasady Etyki Rynku Zarządzania Wierzytelnościami Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami

Wstęp

Członkowie Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami w swojej działalności zawodowej przestrzegają obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przepisów prawa oraz zasad i norm postępowania ujętych w niniejszych Zasadach Etyki, które to zarazem wyznaczają standardy etyczne podejmowanych czynności i zachowań na rynku zarządzania wierzytelnościami.

Część I

Dobre Praktyki Branży Zarządzania Wierzytelnościami

§1

Rynek zarządzania wierzytelnościami, stanowiący istotną część całego rynku finansowego, jest wspólnym dobrem wszystkich jego uczestników, 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 tych podmiotów. Zasady Etyki Rynku Zarządzania Wierzytelnościami artykułują podstawowe wartości i ideały etyczne przyświecające podmiotom działającym na rynku zarządzania wierzytelnościami, a wszystkie zasady niniejszego dokumentu stanowią integralną, wzajemnie uzupełniającą się całość. Równocześnie Zasady Etyki pozostawiają przedsiębiorstwom zarządzającym wierzytelnościami 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.

§2

Niniejszy dokument, Zasady Etyki Rynku Zarządzania Wierzytelnościami (zwane dalej Zasadami Etyki) stanowi zbiór zasad opartych na podstawowych wartościach, wzorcach i normach etycznych, zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, przyjętych do stosowania przez przedsiębiorstwa zarządzające wierzytelnościami, będące Członkami Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami, a także w odpowiednim zakresie Członków Wspierających Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami (zwanych dalej Członkami Związku).

§3

Członkowie Związku uznają za podstawowe wartości i wzorce etyczne poniższe zasady.

1) Uczciwość

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami 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

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami prowadzi działalność rzetelnie i z należytą starannością, dbając o to, by osoby działające w jego imieniu miały odpowiednie kompetencje zawodowe i przyjmowały postawę etyczną.

3) Godność i zaufanie

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami postępuje w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności klientów, dbając o przejrzystość swoich działań.

4) Zasoby i procedury

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami dysponuje zasobami oraz procedurami niezbędnymi do sprawnego wykonywania i monitorowania prowadzonej działalności, wykorzystując je w dobrej wierze, oraz dostosowuje je do obowiązującego prawa i postępu technologicznego.

5) Relacje wewnętrzne

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami 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

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami 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

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami 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

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami chroni informacje o klientach, wdrażając odpowiedni system zabezpieczeń i monitorując jego zgodność z obowiązującym prawem oraz dba o to, by informacje te były wykorzystywane zgodnie z prawem.

9) Informacje dla klientów

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami 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) Bezpieczeństwo przetwarzania danych

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami powinno wdrożyć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych oraz uniemożliwić do nich dostęp nieuprawnionym osobom trzecim, a także realizować uprawnienia przysługujące osobom, których dane są przetwarzane.

11) Celowość przetwarzania danych



Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami przetwarza i wykorzystuje dane osobowe wyłącznie zgodnie z celami, dla których zostały powierzone lub udostępnione. Jeżeli dane osobowe dotyczą osób zadłużonych, przedsiębiorstwo to przetwarza te dane zgodnie z celem, jakim jest zarządzanie wierzytelnościami, w tym prowadzenie czynności windykacyjnych.

12) Profilowanie usług

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami 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.

13) Rzetelna reklama

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami 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.

14) Reklamacje klientów

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami starannie, rzetelnie i terminowo rozpatruje reklamacje klientów, korzystając w miarę potrzeby z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygnięcia sporów.

15) Stosunki wzajemne i uczciwa konkurencja

Przedsiębiorstwa zarządzające wierzytelnościami we wzajemnych stosunkach kierują się dobrymi obyczajami kupieckimi, z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.

16) Rozstrzygnięcie sporów wzajemnych

Przedsiębiorstwa zarządzające wierzytelnościami dążą do rozwiązywania wzajemnych sporów, korzystając w miarę możliwości z mediacyjnych i polubownych form ich rozstrzygnięcia.

17) Działania dla rozwoju rynku

Przedsiębiorstwa zarządzające wierzytelnościami, nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę zawodową i tajemnicę handlową, współdziałają w promowaniu dobrych praktyk rynkowych i ładu korporacyjnego. Przedsiębiorstwa zarządzające wierzytelnościami współdziałają również w eliminowaniu z praktyki gospodarczej zjawisk utrudniających rozwój rynku finansowego, w szczególności działań nieuczciwych, nierzetelnych lub niezgodnych z zasadami określonymi w Zasadach Etyki.

18) Stosowanie Zasad Etyki

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami, które przyjęło Zasady Etyki do stosowania, dba o to, by wszyscy jego pracownicy oraz inne osoby występujące w jego imieniu zapoznały się z Zasadami Etyki i stosowały się do jego postanowień, a także udostępnia swoim klientom i kontrahentom do wglądu pełną treść Zasad Etyki.



Część II **Definicje**

§ 4

1. Ilekroć w Zasadach Etyki Branży Zarządzania Wierzytelnościami jest mowa o:

- a) **Zasadach Etyki** – należy przez to rozumieć: Zasady Etyki Rynku Zarządzania Wierzytelnościami Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami,
- b) **przedsiębiorstwie zarządzającym wierzytelnościami** – należy przez to rozumieć: przedsiębiorcę profesjonalnie zajmującego się odzyskiwaniem należności płatniczych oraz obrotem wierzytelnościami, a także innymi usługami pokrewnymi lub towarzyszącymi na rachunek własny lub w imieniu i na rzecz swoich kontrahentów,
- c) **windykatorze** – należy przez to rozumieć: pracownika lub inną osobę upoważnioną przez przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami do wykonywania czynności windykacyjnych na rzecz i w imieniu tego przedsiębiorstwa,
- d) **czynnościach windykacyjnych** – należy przez to rozumieć: wszelkie czynności prawne jak i faktyczne zmierzające do zaspokojenia wymagalnych wierzytelności przez osoby zadłużone,
- e) **wierzytelności** – należy przez to rozumieć: uprawnienie jednej strony stosunku prawnego do domagania się od drugiej strony stosunku prawnego spełnienia określonego świadczenia,
- f) **wierzytelności masowej** – należy przez to rozumieć: wierzytelność przysługującą od konsumenta, nabytą od kontrahenta lub obsługiwaną na zlecenie kontrahenta przez przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami,
- g) **zadłużeniu** – należy przez to rozumieć: zobowiązanie osoby zadłużonej do spełnienia określonego świadczenia,
- h) **kliencie** – należy przez to rozumieć: osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę administracji publicznej dokonującą zakupu dobra na rzecz własnej konsumpcji lub w celu dalszej dystrybucji, oraz nabywającą lub wchodzącą w prawa do jej własności,
- i) **kontrahencie** – należy przez to rozumieć: klienta sprzedającego wierzytelność lub zlecającego obsługę wierzytelności przedsiębiorstwu zarządzającemu wierzytelnościami,
- j) **osobie zadłużonej** – należy przez to rozumieć: klienta zobowiązanego do spełnienia określonego świadczenia, na rzecz innej uprawnionej osoby,
- k) **konsumencie** – należy przez to rozumieć: osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- l) **wierzytelności przedawnionej** – należy przez to rozumieć: wierzytelność, która po upływie określonego prawnie terminu przekształciła się w zobowiązanie o charakterze naturalnym,
- m) **prawach i dobrach osobistych** – należy przez to rozumieć: prawa podmiotowe służące do ochrony poszczególnych dóbr osobistych, do których należą w szczególności: zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania,
- n) **RODO** – należy przez to rozumieć Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych



osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),

- o) **Związku** – należy przez to rozumieć: Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami z siedzibą w Krakowie, zarejestrowany pod nr KRS 0000158860 w rejestrze przedsiębiorców, a także rejestrze stowarzyszeń i innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonych przez Sąd Rejonowy Kraków-Śródmieście, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.
2. Powyższe określenia oraz postanowienia Zasad Etyki stosuje się odpowiednio także do Członków Wspierających Związku niebędących przedsiębiorstwami zarządzającymi wierzytelnościami, gdy wykonują czynności windykacyjne w stosunku do własnych wierzytelności.

Część III **Relacje z kontrahentami**

§5

1. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami przed zawarciem umowy z podmiotem, któremu zleci w jego imieniu i na jego rzecz lub na rzecz swojego kontrahenta wykonywanie czynności windykacyjnych lub innych działań mających na celu wsparcie czynności windykacyjnych, dokonuje oceny wiarygodności takiego podmiotu. Ocena wiarygodności powinna być dokonywana okresowo także w trakcie współpracy z takim podmiotem. W tym zakresie przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami powinno posiadać regulacje wewnętrzne. W zależności od wyników oceny przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami podejmuje decyzję o zawarciu umowy oraz dalszej współpracy z danym podmiotem.
2. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami zawierając umowy z podmiotem, o którym mowa w pkt 1, dokłada należytej staranności, aby taki podmiot przy wykonywaniu czynności windykacyjnych postępował w sposób, który nie jest sprzeczny z postanowieniami niniejszych Zasad Etyki.

§6

Przed zawarciem umowy z kontrahentem, dotyczącej wierzytelności masowej, przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami dokonuje oceny wiarygodności kontrahenta. W tym zakresie przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami powinno posiadać regulacje wewnętrzne. W zależności od wyników oceny przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami podejmuje decyzję o zawarciu umowy z danym kontrahentem.

§7

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami zawierając umowę z kontrahentem dokłada należytej staranności, aby uzgodnić postanowienia dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji lub skarg osób zadłużonych, skonstruowane w sposób umożliwiający im skorzystanie z tej procedury.

Część IV **Zasady prowadzenia czynności windykacyjnych**

§8

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami zobowiązane jest do podejmowania czynności windykacyjnych oraz wszelkich działań zgodnie z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami, zasadami współżycia społecznego, mając zarazem na uwadze zapewnienie ochrony interesów kontrahenta oraz poszanowanie praw i dóbr osobistych osoby zadłużonej.



§9

Do czynności windykacyjnych podejmowanych względem osoby zadłużonej przez przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami należy w szczególności:

- 1) wysyłanie i prowadzenie korespondencji,
- 2) rozmowy telefoniczne i kontaktowanie się za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość,
- 3) wizyty windykatorów i kontakty bezpośrednie.

§10

Częstotliwość i sposób prowadzenia czynności windykacyjnych podejmowanych względem osoby zadłużonej nie powinny być dla niej nadmiernie uciążliwe i nie mogą nosić znamion szyskany.

§11

Korespondencja windykacyjna

1. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami może wysłać i prowadzić korespondencję z osobami zadłużonymi, w szczególności za pośrednictwem wiadomości tekstowych, multimedialnych, listownych wysyłanych za pomocą sieci telefonicznych, poczty tradycyjnej lub elektronicznej, przesyłek, komunikatorów, zawiadomień doręczanych przez windykatorów.
2. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami dokłada należytej staranności, aby zapewnić poufność korespondencji zawierającej informacje o zadłużeniu oraz minimalizować ryzyko ujawnienia treści takiej korespondencji nieuprawnionym osobom trzecim. Przy wykorzystaniu komunikacji z osobą zadłużoną za pośrednictwem poczty tradycyjnej, przedsiębiorstwo dokłada należytej staranności, aby treści znajdujące się na kopercie nie naruszały dobrego imienia osoby zadłużonej, a także nie zawierały informacji sugerujących istnienie jej zadłużenia. Zastrzeżenie powyższe nie dotyczy oznaczenia i znaków graficznych identyfikujących przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami.
3. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami dokłada należytej staranności, aby korespondencja kierowana do osoby zadłużonej została jej doręczona.
4. Korespondencja do osoby zadłużonej powinna być wysyłana na adres wskazany przez tą osobę jako adres do korespondencji, a w przypadku braku takiego wskazania na jej adres zamieszkania, zameldowania lub siedziby znany przedsiębiorstwu zarządzającemu wierzytelnościami lub przekazany temu przedsiębiorstwu przez kontrahenta, w tym adresy rejestrowe osoby zadłużonej.
5. W przypadku, gdy próba doręczenia korespondencji na adres określony w pkt 4 będzie nieskuteczna, przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami może wysłać korespondencję do osoby zadłużonej na inny adres, pod którym ta osoba może być osiągalna, zgodnie z wiedzą posiadaną przez to przedsiębiorstwo.. W przypadku, gdy przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami posiada wiedzę o fakcie, że osoba zadłużona ma nowy adres i poprzedni adres tej osoby jest nieaktualny, korespondencja nie powinna być wysyłana na nieaktualny adres osoby zadłużonej.
6. Przedsiębiorstwa zarządzające wierzytelnościami przy wykorzystaniu w czynnościach windykacyjnych nowych technologii umożliwiających automatyczne wysyłanie wiadomości tekstowych, multimedialnych za pomocą: sieci telefonicznych, poczty elektronicznej, komunikatorów skierowanych do osoby zadłużonej powinny dołożyć należytej staranności, aby zostały one doręczone osobie zadłużonej, odbywało się to z poszanowaniem jej praw i dóbr osobistych oraz uniemożliwiało ujawnienie informacji o jej zadłużeniu nieuprawnionym osobom trzecim.



§12

1. Pierwsze wezwanie do zapłaty wysłane do osoby zadłużonej przez przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami działające jako pierwotny wierzyciel lub w jego imieniu powinno zawierać dane identyfikujące wierzyciela i opis wierzytelności, które będą umożliwiły identyfikację wierzytelności i ustalenie zasadności jej dochodzenia, wskazując co najmniej:
 - a) nazwę przedsiębiorstwa zarządzającego wierzytelnościami,
 - b) tytuł wierzytelności,
 - c) kwotę należności głównej,
 - d) datę wymagalności,
 - e) naliczone odsetki i inne należności uboczne, jeżeli są dochodzone w chwili kierowania pierwszego wezwania do zapłaty,
 - f) w przypadku udokumentowania wierzytelności fakturą lub rachunkiem: numer, datę wystawienia, a jeżeli wierzytelność jest o charakterze ciągłym również okres za jaki faktura (rachunek) została wystawiona,
 - g) termin do zapłaty zadłużenia.
2. W przypadku, gdy przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami działające w imieniu pierwotnego wierzyciela na chwilę wysłania pierwszego wezwania do zapłaty nie dysponuje informacjami odnoszącymi się do faktury lub rachunku, może skierować pierwsze wezwanie do zapłaty niezawierające tych informacji, jednakże powinno dołożyć należytej staranności w celu pozyskania tych informacji na żądanie osoby zadłużonej.
3. Pierwsze wezwanie do zapłaty wierzytelności wysyłane do osoby zadłużonej przez przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami jako nabywca wierzytelności lub działające w imieniu nabywcy wierzytelności powinno zawierać wyjaśnienie, w jaki sposób nabywca stał się nowym wierzycielem osoby zadłużonej oraz informacje określone w pkt 1. Nie później niż wraz z pierwszym wezwaniem do zapłaty powinno zostać wysłane do osoby zadłużonej pismo z informacją o dokonany przelew wierzytelności (cesji) i wskazaniem nowego wierzyciela. Postanowienia pkt 2 stosuje się odpowiednio.
4. Wezwanie do zapłaty powinno jednoznacznie wskazywać dane teleadresowe przedsiębiorstwa zarządzającego wierzytelnościami, przy pomocy których osoba zadłużona może uzyskać informacje o zadłużeniu.
5. Każde kolejne wezwanie do zapłaty lub pismo wysyłane do osoby zadłużonej powinno zawierać informacje pozwalające na identyfikację wierzytelności oraz aktualną kwotę zadłużenia osoby zadłużonej.

§13

Rozmowy telefoniczne

1. Windykator może prowadzić rozmowy telefoniczne z osobą zadłużoną w dni powszednie od poniedziałku do piątku pomiędzy godz. 07:00 a godz. 21:00, a w soboty pomiędzy 8:00 a 20:00.
2. W sytuacji, w której w powyżej wskazanych godzinach nie ma możliwości skontaktowania się z osobą zadłużoną lub kontakt jest szczególnie utrudniony, a dostępność osoby zadłużonej w innych godzinach wynika z charakteru prowadzonej przez nią działalności gospodarczej, windykator może podjąć próbę skontaktowania się z osobą zadłużoną w innych godzinach.



3. Należy uwzględnić, w miarę możliwości, prośby osoby zadłużonej o rozmowę lub planowaną rozmowę windykatora w innych dniach lub godzinach niż określone powyżej, chyba że okoliczności wskazują na celowe działania osoby zadłużonej mające uniemożliwić nawiązanie kontaktu i przeprowadzenie rozmowy.

§14

1. Windykator prowadząc rozmowę telefoniczną z osobą zadłużoną zobowiązany jest do przedstawienia się imieniem i nazwiskiem, wskazania przedsiębiorstwa zarządzającego wierzytelnościami, które reprezentuje, wskazania zadłużenia i jego tytułu.
2. Przekazanie informacji dotyczących zadłużenia i jego tytułu może nastąpić wyłącznie po zweryfikowaniu, że rozmowa prowadzona jest z osobą zadłużoną, a w przypadku gdy osobą zadłużoną jest konsument – po weryfikacji jej tożsamości.
3. Weryfikacja, że rozmowa prowadzona jest z osobą zadłużoną, a w przypadku gdy osobą zadłużoną jest konsument – weryfikacja jej tożsamości, powinna odbywać się w miarę możliwości w oparciu o identyfikatory osoby zadłużonej, a w przypadku, gdy jest to niemożliwe, w oparciu o inne dane, które umożliwiają taką weryfikację. W tym zakresie przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami powinno posiadać odpowiednie regulacje wewnętrzne.
4. Obowiązkiem windykatora jest zapewnienie tajemnicy obejmującej informacje dotyczące zadłużenia i danych osobowych osoby zadłużonej oraz nieujawnianie ich nieuprawnionym osobom trzecim.
5. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami może zastrzec sobie prawo nagrywania rozmów telefonicznych w celach szkoleniowych oraz zagwarantowania bezpieczeństwa zarówno osobie zadłużonej jak i windykatorowi, o czym jest on zobowiązany poinformować osobę zadłużoną przed rozpoczęciem nagrywania.

§15

Przedsiębiorstwa zarządzające wierzytelnościami wykorzystujące w komunikowaniu się z osobą zadłużoną nowe technologie umożliwiające automatyczne nawiązywanie połączeń telefonicznych powinny dołożyć należytej staranności, aby następowało to z użyciem aktualnego numeru telefonu kontaktowego osoby zadłużonej.

§16

1. Rozmowy telefoniczne powinny odbywać się w sposób kulturalny i uprzejmy.
2. W toku rozmowy telefonicznej windykator powinien dążyć do wyjaśnienia osobie zadłużonej celu rozmowy oraz wyjaśnienia wszelkich niejasności, wątpliwości lub spornych kwestii, a udzielane osobie zadłużonej informacje nie powinny wprowadzać jej w błąd.
3. Windykator w rozmowie z osobą zadłużoną powinien posługiwać się językiem zrozumiałym dla przeciętnego odbiorcy, unikając stwierdzeń nieprecyzyjnych i niejasnych oraz nie nadużywać słownictwa specjalistycznego.

§17

Celem windykatora w rozmowie telefonicznej z osobą zadłużoną jest odzyskanie wierzytelności, uzyskanie informacji przydatnych do podjęcia decyzji o celowości i sposobie prowadzenia dalszych czynności windykacyjnych, w szczególności informacji dotyczących sytuacji majątkowej i osobistej osoby zadłużonej, a także dążenie do polubownego załatwienia sprawy przy jednoczesnym poszanowaniu interesu wierzyciela.



§18

Windykacja terenowa

1. Windykator może podejmować czynności windykacyjne u osoby zadłużonej (wizyty) w miejscu zamieszkania, siedzibie, oddziale lub przedstawicielstwie osoby zadłużonej w dni powszednie od poniedziałku do piątku od godziny 07:00 do godziny 21:00, a w soboty od godziny 08:00 do godziny 20:00.
2. W sytuacji, w której w powyżej wskazanych dniach i godzinach nie ma możliwości zastania osoby zadłużonej w podanych miejscach w pkt 1, a osoba zadłużona oczekuje kontaktu w innym dniu lub godzinach, windykator może podjąć czynności windykacyjne w dniach i godzinach uzgodnionych z osobą zadłużoną.
3. Czynności windykacyjne u osoby zadłużonej należy prowadzić w sposób zapewniający poszanowanie prawa osoby zadłużonej do prywatności.

§19

1. Windykator podczas wizyty u osoby zadłużonej zobowiązany jest do przedstawienia się imieniem i nazwiskiem, wskazania przedsiębiorstwa zarządzającego wierzytelnościami, które reprezentuje, oraz okazania na żądanie legitymacji lub innego dokumentu świadczącego o jego umocowaniu do reprezentowania tego przedsiębiorstwa oraz zakresu umocowania, wskazania zadłużenia i jego tytułu.
2. Przekazanie informacji dotyczących zadłużenia i jego tytułu może nastąpić wyłącznie po zweryfikowaniu, że kontakt następuje z osobą zadłużoną, a w przypadku gdy osobą zadłużoną jest konsument – po weryfikacji jej tożsamości.
3. Weryfikacja, że kontakt następuje z osobą zadłużoną, a w przypadku gdy osobą zadłużoną jest konsument – weryfikacja jej tożsamości, powinna odbywać się w miarę możliwości w oparciu o identyfikatory osoby zadłużonej, a w przypadku, gdy jest to niemożliwe, w oparciu o inne dane, które umożliwiają taką weryfikację. W tym zakresie przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami powinno posiadać odpowiednie regulacje wewnętrzne.

§20

1. Windykator podczas wizyty jest zobowiązany do prowadzenia rozmowy z osobą zadłużoną w sposób kulturalny i uprzejmy.
2. W toku rozmowy windykator powinien dążyć do wyjaśnienia osobie zadłużonej celu rozmowy oraz wyjaśnienia wszelkich niejasności, wątpliwości lub spornych kwestii, a udzielane osobie zadłużonej informacje nie powinny wprowadzać jej w błąd.

§21

1. Windykator nie może udzielać żadnych informacji dotyczących zadłużenia nieuprawnionym osobom trzecim bez wyraźnej zgody osoby zadłużonej. Zgoda taka powinna zostać wyrażona na piśmie lub ustnie w obecności windykatora i osoby trzeciej wskazanej przez osobę zadłużoną.
2. Jeśli w czasie czynności windykacyjnych oprócz osoby zadłużonej obecne są inne osoby, a osoba zadłużona pragnie zachować dyskrecję, należy jej to umożliwić, a w przypadku odmowy osoby zadłużonej prowadzenia rozmowy należy to uszanować.



§22

Ubiór windykatorka powinien być schludny i nie budzić negatywnych skojarzeń.

§23

Celem windykatorka podczas wizyty u osoby zadłużonej jest odzyskanie wierzytelności, uzyskanie informacji przydatnych do podjęcia decyzji o celowości i sposobie prowadzenia dalszych czynności windykacyjnych, w szczególności informacji dotyczących sytuacji majątkowej i osobistej osoby zadłużonej, a także dążenie do polubownego załatwienia sprawy przy jednoczesnym poszanowaniu interesu wierzyciela.

§24

1. Windykator przyjmując wpłatę gotówkową zobowiązany jest wystawić osobie zadłużonej pokwitowanie na okoliczność otrzymania kwoty. Pokwitowanie powinno zawierać datę przyjęcia wpłaty, dokładnie wskazaną wpłaconą kwotę pieniężną, podpis windykatorka, czytelnie wskazane imię i nazwisko, oznaczenie przedsiębiorstwa zarządzającego wierzytelnościami oraz numer sprawy, na poczet której przyjmowane są środki pieniężne.
2. Oryginał pokwitowania windykatorka zobowiązany jest przekazać osobie zadłużonej, natomiast kopię przekazuje przedsiębiorstwu zarządzającemu wierzytelnościami.
3. Zasady dotyczące wystawiania pokwitowania stosuje się odpowiednio w przypadku odbierania przez windykatorków od osoby zadłużonej jakichkolwiek przedmiotów, co do których uprawnienie przysługuje wierzycielowi.

§25

Zasady kontaktów z pełnomocnikami osoby zadłużonej

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami powinno posiadać wewnętrzne regulacje dotyczące zasad kontaktów z pełnomocnikami osoby zadłużonej, które obejmują w szczególności kwestie sprawdzania umocowania pełnomocnika do prowadzenia spraw osoby zadłużonej.

§26

Pozyskiwanie informacji dotyczących osoby zadłużonej

1. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami może poszukiwać i wzbogacać dane oraz informacje przekazane lub udostępniane mu o osobie zadłużonej przez kontrahenta.
2. Pozyskiwanie informacji dotyczących osoby zadłużonej powinno odbywać się z poszanowaniem praw i dóbr osobistych osoby zadłużonej i osób trzecich.
3. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami pozyskując informacje dotyczące osoby zadłużonej powinno dołożyć należytej staranności w celu minimalizacji ryzyka ujawnienia informacji o zadłużeniu nieuprawnionym osobom trzecim.
4. Pozyskiwanie, a następnie przechowanie tych danych powinno odbywać się zgodnie z celem, jakim jest dochodzenie wierzytelności.



Część V **Reklamacje osoby zadłużonej**

§27

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami zobowiązane jest do udzielania rzetelnych informacji osobie zadłużonej o przysługujących jej prawach oraz zapewnienia ich ochrony, zgodnie z przepisami prawa. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami ma obowiązek rozpatrywać każdą reklamację wniesioną przez osobę zadłużoną lub przez inną osobę, która zgłasza zastrzeżenia dotyczące wierzytelności lub prowadzenia czynności windykacyjnych przez to przedsiębiorstwo.

§28

1. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami informuje w miarę możliwości osobę zadłużoną, jeśli nie stoi to w sprzeczności z warunkami określonymi w umowie z kontrahentem, o możliwości i sposobie wniesienia reklamacji w pierwszym wezwaniu do zapłaty skierowanym do osoby zadłużonej.
2. Na żądanie osoby zadłużonej, w tym podczas rozmowy telefonicznej lub wizyty windykatora, przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami udziela jej informacji o trybie rozpatrywania reklamacji. Informacje te nie mogą wprowadzać osoby zadłużonej w błąd.
3. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami, w razie wystąpienia takiej potrzeby, wyjaśnia z kontrahentem podnoszone przez osobę zadłużoną zarzuty, uwzględniając przebieg i wyniki czynności windykacyjnych i postępowania reklamacyjnego.
4. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami w uzasadnionych przypadkach, w tym w wykonaniu obowiązków wynikających z umowy z kontrahentem, przekazuje reklamację osoby zadłużonej dotyczącej wierzytelności do rozpatrzenia przez kontrahenta według procedur wewnętrznych obowiązujących u kontrahenta. W takim przypadku przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami informuje osobę zadłużoną, a jeżeli osobą zadłużoną jest konsument taka informacja powinna zostać udzielona na trwałym nośniku.

§29

Reklamacje wniesione przez osobę zadłużoną i rozpatrywane przez przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami powinny zostać rozpatrzone w najkrótszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania przez przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami. Reklamacja, której przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami nie może rozpatrzyć w terminie 30 dni powinna być rozpatrzona w najkrótszym możliwym terminie, który jednak nie powinien przekroczyć 60 dni od otrzymania reklamacji, a o zaistniałych okolicznościach przedsiębiorstwo powinno powiadomić osobę zadłużoną.

§30

1. Rozpatrzona reklamacja, oprócz stanowiska przedsiębiorstwa zarządzającego wierzytelnościami powinna zawierać uzasadnienie oraz wskazać podstawę danego rozstrzygnięcia.
2. W przypadku odmowy uznania za zasadną reklamacji osoby zadłużonej, przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami jest zobowiązane do udzielenia osobie zadłużonej odpowiedzi zawierającej wyjaśnienie przyczyn odmowy uznania zarzutów zawartych w reklamacji ze wskazaniem dalszych możliwości działania. Jeżeli osobą zadłużoną jest konsument odpowiedź na reklamację rozpatrywaną przez przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami powinna zostać udzielona na trwałym nośniku przez to przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami.
3. W przypadku uznania za zasadną reklamacji osoby zadłużonej, przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami jest zobowiązane do usunięcia nieprawidłowości, zawieszenia lub ograniczenia



czynności windykacyjnych stosownie do wyników postępowania reklamacyjnego, a w uzasadnionych przypadkach dalsze czynności windykacyjne powinny zostać zaniechane.

§31

Postępowanie w przypadku podniesienia zarzutu przedawnienia wierzytelności

1. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami, w przypadku, gdy osoba zadłużona będąca konsumentem kwestionuje obowiązek zapłaty powołując się na przedawnienie wierzytelności, a to przedsiębiorstwo w oparciu o posiadaną dokumentację i analizę prawną stwierdza, że nie doszło do przedawnienia – powinno wyjaśnić tej osobie przyczynę nieuznania wierzytelności za przedawnioną.
2. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami, w przypadku, gdy osoba zadłużona będąca konsumentem kwestionuje obowiązek zapłaty powołując się na przedawnienie wierzytelności, a to przedsiębiorstwo w oparciu o posiadaną dokumentację i analizę prawną stwierdza, że doszło do przedawnienia powinno zmniejszyć częstotliwość prowadzenia czynności windykacyjnych wobec osoby zadłużonej będącej konsumentem, a także wyjaśnić jej naturę prawną przedawnionej wierzytelności oraz poinformować o prawie wierzyciela do oczekiwania zapłaty na drodze polubownej. Informacja ta nie może wprowadzać w błąd, w szczególności co do możliwości dochodzenia przedawnionej wierzytelności na drodze sądowej.
3. W przypadku sytuacji określonej w pkt 2, gdy pomimo wyjaśnień udzielonych osobie zadłużonej, będącej konsumentem, osoba ta nadal kwestionuje obowiązek zapłaty powołując się na przedawnienie wierzytelności, przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami powinno zaniechać prowadzenia wobec niej czynności windykacyjnych, chyba, że informacja o wierzytelności jest ujawniona w biurze informacji gospodarczej lub zachodzi uzasadniona przyczyna dalszego kontaktowania się z osobą zadłużoną, lub wyrazi ona taką wolę kontynuowania rozmów w sprawie zadłużenia.
4. Zaniechanie czynności windykacyjnych określone w pkt 3 nie dotyczy możliwości umieszczenia takiego zobowiązania na internetowej giełdzie długów.

§32

Postępowanie w przypadku kwestionowania istnienia zadłużenia

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami w przypadku, gdy osoba zadłużona kwestionuje istnienie zadłużenia i na poparcie swoich twierdzeń dostarczyła niezbędną dokumentację, która została uznana przez przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami za świadczącą o braku podstaw do dochodzenia takiej wierzytelności, powinno zaniechać prowadzenia czynności windykacyjnych w drodze windykacji polubownej wobec tej osoby.

§ 33

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami nie jest zobowiązane do kontynuowania kontaktów z osobą zadłużoną, jeżeli kontynuowanie rozmów czy korespondencji wskazuje, że mają one na celu przewlekanie postępowania lub uchylanie się od zapłaty, a osoba zadłużona nie przedstawia dokumentów, nie formułuje zarzutów pozwalających na ich rzetelną ocenę lub zachowanie osoby zadłużonej stanowi nadużycie prawa podmiotowego, w szczególności osoba zadłużona zachowuje się w sposób niekulturalny lub naruszający dobra osobiste wierzyciela lub przedsiębiorstwa zarządzającego wierzytelnościami.



§ 34

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami, będące wierzycielem, w przypadku całkowitej spłaty zadłużenia przez osobę zadłużoną, zobowiązane jest na jej wniosek do wydania pisemnego zaświadczenia o takiej spłacie.

Część VI

Ochrona informacji poufnych i danych osobowych

§35

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami jest zobowiązane do zachowania tajemnicy oraz zapewnienia ochrony technicznej i prawnej wszelkich informacji uzyskanych od kontrahentów w związku z negocjowaniem, zawieraniem i wykonywaniem umów, w tym w szczególności do niewykorzystywania tych informacji dla celów innych niż te, dla których zostały one udostępnione lub przekazane, nieudostępniania ich ani też nieprzekazywania ich innym osobom, chyba że jest to niezbędne w granicach przewidzianych przepisami prawa.

§36

Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami jest zobowiązane do zapewnienia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych oraz realizować uprawnienia przysługujące osobom fizycznym, których dane są przetwarzane, w tym poprzez stworzenie odpowiednich procedur oraz odpowiedniej infrastruktury technicznej. Dane osobowe, jakimi dysponuje przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami powinny być wykorzystywane zgodnie z celami, do realizacji których zostały one powierzone lub udostępnione przez kontrahenta oraz nie powinny być powierzone lub udostępniane innym osobom, chyba że jest to dopuszczalne w granicach przewidzianych przepisami prawa.

§37

1. W celu zapewnienia ochrony danych osobowych przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami zobowiązane jest do przestrzegania i stosowania obowiązujących przepisów w zakresie danych osobowych, w szczególności wymogów określonych w RODO.
2. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami, w zależności od charakteru i kontekstu współpracy z kontrahentem, może posiadać status samodzielnego administratora danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO lub status podmiotu przetwarzającego w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO.

Część VII

Katalog praktyk niedozwolonych

§38

1. Przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami zobowiązuje się do stosowania wyłącznie praktyk prawnie dozwolonych oraz zgodnych z normami etycznymi i dobrymi obyczajami.
2. Za niedozwolone uważa się stosowanie następujących praktyk:
 - a) stosowanie gróźb karalnych, siły i wszelkich innych czynności naruszających godność osobistą oraz wywieranie niewspółmiernej do wymaganej sytuacji presji,
 - b) używanie wulgarnego lub nieprzyzwoitego języka lub określeń naruszających godność osobistą lub dyskryminowanie ze względu na zadłużenie,



- c) wykorzystywanie informacji w sposób narażający na szkodę lub utratę dobrego imienia kontrahenta lub osoby zadłużonej,
- d) przetwarzanie danych osobowych osoby zadłużonej bez podejmowania działań mających na celu zmniejszenie ryzyka dostępu do nich nieuprawnionym osobom trzecim,
- e) podawanie we wszelkiego rodzaju publicznych ogłoszeniach oraz dokumentach identyfikujących przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami informacji nierzetelnych oraz wprowadzających w błąd,
- f) pobieranie od osoby zadłużonej dodatkowo naliczanych opłat oraz kosztów bez tytułu prawnego oraz nie posiadając legitymacji prawnej do ich dochodzenia, za które nie uważa się opłat dodatkowych objętych zleceniem kontrahenta,
- g) odmowa udostępnienia osobie zadłużonej dokumentów świadczących o istnieniu zobowiązania będącego podstawą jej zadłużenia, jeżeli przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami nimi dysponuje,
- h) wprowadzanie w błąd osoby zadłużonej co do wysokości i składników zadłużenia, jak również konsekwencji braku spłaty zadłużenia,
- i) przesyłanie lub używanie dokumentów, pism, ubiorów lub narzędzi wskazujących na wykonywanie czynności przez sąd, komornika czy jakiegokolwiek urząd państwowy, lub zawierających informacje dla tych instytucji właściwe lub przeznaczone,
- j) przyjmowanie przez windykatorów od osób zadłużonych środków pieniężnych lub jakichkolwiek przedmiotów bez wystawiania pokwitowania,
- k) kontaktowanie się, przekazywanie lub ujawnianie nieuprawnionym osobom trzecim - bez uprzedniej zgody osoby zadłużonej - informacji o zadłużeniu, przebiegu czynności windykacyjnych, w tym zwłaszcza nieletnim członkom rodziny osoby zadłużonej,
- l) wchodzenie na teren nieruchomości, mieszkania przez windykatora pomimo odmowy osoby zadłużonej lub nieopuszczanie nieruchomości, mieszkania w przypadku, gdy osoba zadłużona wyraźnie tego żąda,
- m) wyrażanie w trakcie komunikacji z osobą zadłużoną, osobami trzecimi bezzasadnej sugestii popełnienia przestępstwa przez osobę zadłużoną,
- n) wielokrotne wnoszenie pozwów w sprawie tego samego roszczenia, przy niezmienionych okolicznościach faktycznych i prawnych sprawy, do tego samego sądu lub do różnych sądów z nadużyciem instytucji cofnięcia powództwa, w sytuacjach, gdy ponowne wniesienie pozwu miałyby nastąpić po wniesieniu przez osobę zadłużoną sprzeciwu lub zarzutu do nakazu zapłaty.

Część VIII **Odpowiedzialność osoby zadłużonej**

§39

1. Członkowie Związku zauważają, że:

- a) osoba zadłużona zgodnie z obowiązującym prawem posiada obowiązki, które powinna respektować i wykonywać,



- b) osoba zadłużona jest prawnie odpowiedzialna za spłatę swojego zadłużenia, którego nie kwestionuje w zakresie podstawy, wysokości lub terminu wymagalności,
- c) osoba zadłużona nie powinna celowo unikać kontaktu z przedsiębiorstwem zarządzającym wierzytelnościami dotyczącego dochodzonej wierzytelności, jeżeli na podstawie jej wiedzy może ona stwierdzić, że zadłużenie istnieje i jest zobowiązana do zapłaty,
- d) osoba zadłużona nie powinna celowo utrudniać prowadzenia przez przedsiębiorstwo zarządzające wierzytelnościami czynności windykacyjnych, podawać nieprawdziwych danych mających na celu wprowadzenie w błąd, czy działać w celu przewlekania postępowania w sprawie.

Część IX **Zobowiązania Członków w zakresie przestrzegania** **Zasad Etyki Rynku Zarządzania Wierzytelnościami**

§40

Członkowie Związku przy wykonywaniu działalności gospodarczej zobowiązują się przestrzegać obowiązujących przepisów prawa, postanowień niniejszych Zasad Etyki oraz zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów kupieckich, traktując funkcjonowanie na rynku finansowym jako zobowiązanie do stosowania najwyższych standardów w działalności gospodarczej, tak by swoim postępowaniem w świadomości swoich klientów i kontrahentów tworzyć i potwierdzać uznawanie przedsiębiorstw zarządzających wierzytelnościami za podmioty budzące zaufanie społeczne.

§41

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 zarządzania wierzytelnościami, ich organizacji, w szczególności Związku, którego cele i zadania upowszechniają i promują,
- 2) nieangażowania się w działania korupcyjne lub zmierzające do korupcji oraz prowadzące do konfliktu interesów,
- 3) niestosowania nieuczciwej konkurencji, za które uważa się w szczególności:
 - a) pozyskiwanie pracowników innych przedsiębiorstw zarządzających wierzytelnościami zrzeszonych w Związku poprzez bezpośrednie składanie im propozycji pracy; za czyn nieuczciwej konkurencji nie uważa się natomiast zatrudnienie pracownika innego zrzeszonego w Związku przedsiębiorstwa zarządzającego wierzytelnościami 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 X

Zasady postępowania w przypadku naruszenia Zasad Etyki przez członka Związku

§42

Organem właściwym do rozpatrywania spraw związanych z naruszeniem Zasad Etyki przez Członka Związku jest Komisja Etyki.

§43

Każdy może zgłosić do Komisji Etyki, bezpośrednio lub przez Biuro Związku wniosek o zbadanie, czy Członek Związku naruszył postanowienia Zasad Etyki. Wniosek powinien zostać zgłoszony w formie pisemnej i zawierać w szczególności opis zarzutów związanych z naruszeniem Zasad Etyki.

§44

Zasady działania Komisji Etyki określa Statut Związku oraz Regulamin pracy Komisji Etyki uchwalony przez Walne Zgromadzenie Członków Związku.

Część XI

Rekomendacje Związku

§45

Członkowie Związku poprzez umieszczenie logo Związku na swoich dokumentach firmowych potwierdzają zobowiązanie do przestrzegania i stosowania Zasad Etyki.

§46

1. Członek Związku, który złożył w corocznej ankiecie aktualizacyjnej, a nowoprzyjęty Członek Związku w ankiecie informacyjnej składanej przy przystąpieniu do Związku, pisemne zobowiązanie do przestrzegania i stosowania Zasad Etyki, otrzyma Rekomendację Związku (zwaną dalej Rekomendacją) 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 zobowiązał się do przestrzegania i stosowania Zasad Etyki.

§47

Zarząd Związku wstrzyma lub odmówi wydania Rekomendacji Członkowi Związku:

- 1) który nie dopełnił corocznego obowiązku aktualizacji danych, a tym samym nie złożył oświadczenia ze zobowiązaniem do przestrzegania i stosowania Zasad Etyki do czasu złożenia ankiety aktualizacyjnej wraz z oświadczeniem,
- 2) zawieszonemu w prawach Członka Związku.



Część XII
Postanowienia końcowe

§48

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