

sokiej jakości oferowanego serwisu. Jeżeli z różnych względów przedłuża się proces załatwiania reklamacji, to klient w tym czasie powinien otrzymać informację, że sprawa jest w toku.

Każda reklamacja wymaga indywidualnej odpowiedzi. Treść listu powinna zawierać wątki, które występują w prawidłowo przeprowadzanej rozmowie reklamacyjnej. Klient interesuje się przede wszystkim działaniami, jakie zamierza podjąć bank w jego sprawie. W żadnym wypadku nie należy usprawiedliwiać złego serwisu banku ani zamieszczać w liście pouczających fraz, gdy klient nie ma racji. Ważne jest też, aby język stosowany w korespondencji w sprawie reklamacji, był precyzyjny i zrozumiały dla nieprofesjonalistów.

## 7. Zasady dobrej praktyki bankowej

W 1995 roku Związek Banków Polskich uchwalił „Kodeks dobrej praktyki bankowej”, którego nazwę w 2001 roku zmieniono na „**Zasady dobrej praktyki bankowej**”. Dokument ten jest kodeksem branżowym, składającym się z siedmiu rozdziałów i załącznika zawierającego Regulamin Komisji Etyki Bankowej działającej przy ZBP. Oto nazwy rozdziałów:

- Postanowienia ogólne.
- Zasady postępowania banków z klientami.
- Zasady wzajemnych stosunków między bankami.
- Zasady postępowania pracowników banku.
- Zasady postępowania banku-pracodawcy wobec pracowników.
- Komisja Etyki Bankowej.
- Postanowienia końcowe.

Zgodnie z „Zasadami dobrej praktyki bankowej” bank powinien traktować wszystkich klientów z jednakową starannością i po partnersku, nie powinien wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interes klienta. Powinien informować o warunkach usług bankowych i możliwościach uzyskania dodatkowych korzyści.

Pracownik powinien być lojalny wobec swego banku, dbać o jego dobre imię i nie podejmować żadnych działań kolidujących z interesem banku. Wobec klientów powinien być uprzejmy i rzeczowy, klarownie wyjaśniać istotę świadczonych usług, dochowując dyskrecji i poszanowania tajemnicy bankowej.

Banki powinny stwarzać swoim pracownikom szanse awansu zawodowego i warunki do przejawiania inicjatyw i odpowiedzialności. We wzajemnych stosunkach banki powinny kierować się lojalnością środowiskową i respektować zasady uczciwej konkurencji.

W celu oceny, czy w konkretnym przypadku nie nastąpiło naruszenie reguł zawartych w „Zasadach dobrej praktyki bankowej”, powołano przy Związku Banków Polskich w Warszawie Komisję Etyki Bankowej. Na pisemny wniosek osoby zainteresowanej, którą może być klient, pracownik banku lub bank, Komisja bada sprawę w zespołach 3–7 osobowych, a następnie wydaje na piśmie ocenę w sprawie naruszenia zasad dobrej praktyki bankowej lub bezzasadności wniosku. O swojej ocenie Komisja informuje poufnie prezesa banku, a w razie rażących naruszeń może zalecić rozważenie celowości dalszego zatrudnienia danej osoby na zajmowanym stanowisku<sup>66</sup>.

---

<sup>66</sup> *Leksykon bankowo-giełdowy*, s. 210-213.

# Rachunkowość bankowa

## 1. Przedmiot, zadania i normy rachunkowości bankowej

### 1.1. Przedmiot rachunkowości bankowej

Rachunkowość bankowa jest systemem informacyjnym polegającym na gromadzeniu, pomiarze, ewidencji zdarzeń gospodarczych dotyczących działalności bankowej, a następnie ich przetwarzaniu i prezentacji w bilansie banku jako aktywa i pasywa na określony dzień oraz w rachunku zysków i strat jako wynik finansowy za dany okres sprawozdawczy.

Ewidencja zdarzeń dokonywana jest na podstawie dowodów księgowych i grupowana w odpowiednich zespołach kont księgowych, zgodnie z zasadą podwójnego zapisu.

Dane zaewidencjonowane na kontach księgowych zostają przetworzone w księgi rachunkowe banku.

Księgi rachunkowe stanowią podstawę do sporządzenia sprawozdań finansowych, które umożliwiają kierownictwu banku podejmowanie bieżących decyzji dotyczących poprawy efektywności działalności prowadzonej przez bank oraz zapewniają opracowywanie prognoz na przyszłość.

### 1.2. Zakres rachunkowości

Prowadzenie rachunkowości banku obejmuje:

- stosowanie przyjętych w polityce rachunkowości zasad rachunkowości,
- prowadzenie ksiąg rachunkowych na podstawie dowodów księgowych,
- ustalanie lub sprawdzanie drogą inwentaryzacji rzeczywistego stanu aktywów i pasywów,
- wycenę aktywów i pasywów oraz ustalanie wyniku finansowego,
- sporządzanie sprawozdań finansowych,
- gromadzenie i przechowywanie dowodów księgowych oraz pozostałej dokumentacji,
- poddawanie badaniu i ogłaszanie sprawozdań finansowych.

### 1.3. Zadania rachunkowości bankowej

Bank spełnia ważną funkcję w systemie gospodarczym, zapewniając obieg pieniądza przez: realizację płatności między podmiotami gospodarczymi w walucie krajowej i w walutach obcych, udzielanie kredytów, przyjmowanie depozytów oraz zapewniając bezpieczeństwo obrotu środkami pieniężnymi.

Bank prowadzi działalność gospodarczą, która obejmuje:

- przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych wkładów,
- prowadzenie innych rachunków bankowych,
- udzielanie kredytów,
- udzielanie i potwierdzanie gwarancji bankowych,
- otwieranie i potwierdzanie akredytyw,
- emitowanie bankowych papierów wartościowych,
- przeprowadzanie bankowych rozliczeń pieniężnych,
- wydawanie instrumentu pieniądza elektronicznego.

**System rachunkowości winien zapewnić prawidłowość, rzetelność i jasność przedstawienia sytuacji finansowej, majątkowej, wyniku finansowego oraz rentowności banku.**

Operacje bankowe z punktu widzenia i ich prezentacji w bilansie dzielą się na:

- **bierne – pasywne** – związane z pozyskiwaniem depozytów niezbędnych do finansowania operacji aktywnych oraz emitowanie bankowych papierów wartościowych; **stanowią źródło kosztów**,
- **czynne – aktywne** – polegają na wykorzystaniu pozyskanych środków pieniężnych przez udzielanie kredytów, poręczeń, obrót papierami wartościowymi, skupowanie wierzytelności, nabywanie udziałów; **stanowią źródło przychodów**,
- **pośredniczące – usługi zleczone, rozliczeniowe**, wykonywane na zlecenie klientów banku; **stanowią źródło przychodów oraz kosztów**.

## Prezentacja operacji gospodarczych w bilansie

Czynne	Pośredniczące	Bierne
AKTYWA		PASYWA
Wykorzystanie pieniędzy		Pozyskanie pieniędzy
Należności: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kredyty i pożyczki</li> <li>• Lokaty międzybankowe</li> <li>• Papiery wartościowe dłużne</li> <li>• Akcje i udziały w innych jednostkach</li> </ul>		Zobowiązania: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depozyty bieżące i terminowe</li> <li>• Kapitały / fundusze własne</li> </ul>

### 1.4. Podstawy prawne rachunkowości bankowej

- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, z późniejszymi zmianami.
- Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości, z późniejszymi zmianami.
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 1 października 2010 r. w sprawie szczególnych zasad rachunkowości banków.
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 11 sierpnia 2011 r. w sprawie określenia wzorcowego planu kont dla banków.
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2008 r. w sprawie zasad tworzenia rezerw na ryzyko związane z działalnością banków.
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 12 grudnia 2001 r. w sprawie szczegółowych zasad uznawania, metod wyceny, zakresu ujawniania i sposobu prezentacji instrumentów finansowych, z późniejszymi zmianami.

Bank obowiązany jest posiadać pełną dokumentację przyjętych zasad rachunkowości (tzw. polityka rachunkowości), którą ustala i na bieżąco aktualizuje Zarząd banku.

Są to wybrane i stosowane przez bank rozwiązania dopuszczone ustawą o rachunkowości, zapewniające wymaganą jakość sprawozdań finansowych. W sprawach nieuregulowanych w ustawie o rachunkowości, bank może stosować krajowe standardy rachunkowości (KSR), a przy ich braku – międzynarodowe standardy rachunkowości (MSR).

Odpowiedzialność za wykonywanie obowiązków w zakresie rachunkowości, ponosi Zarząd banku, również w przypadku, gdy określone obowiązki w zakresie rachunkowości zostaną powierzone innej osobie za jej zgodą.

## 1.5. Rachunkowość finansowa i zarządcza

**Rachunkowość finansowa** jest adresowana do użytkowników zewnętrznych. Obejmuje zdarzenia gospodarcze, które grupowane są w określonym układzie tematycznym oraz czasowym – miesiąc, kwartał, rok. Bazuje na zdarzeniach zaistniałych w przeszłości. Wycena składników majątkowych dokonywana jest na podstawie cen zakupu, cen nabycia, kosztów wytworzenia, skorygowanej ceny nabycia.

**Rachunkowość zarządcza** jest adresowana wyłącznie do użytkowników wewnętrznych. Zajmuje się dostarczaniem kierownictwu banku informacji, które wykorzystywane są do podejmowania racjonalnych decyzji dotyczących bieżących oraz przyszłych okresów sprawozdawczych, do oceny osiągniętych wyników oraz do kontroli prowadzonej działalności. Skierowana jest na teraźniejszość i przyszłość, bazuje również na danych z przeszłości.

## 2. Zasady rachunkowości bankowej

Zasady rachunkowości są to normy postępowania, obowiązujące w zakresie funkcjonowania rachunkowości, które jako nadrzędne zasady rachunkowości uregulowane zostały w ustawie o rachunkowości.

### Zasada wiarygodności – rzetelnego obrazu

W ewidencji księgowej należy ująć wszystkie zdarzenia, które zaistniały w okresie sprawozdawczym, jak również potencjalne przyszłe zobowiązania.

Zobowiązuje to banki do tworzenia rezerw na przyszłe koszty oraz do wykazywania w ewidencji pozabilansowej potencjalnych zobowiązań (np. linie kredytowe, gwarancje i poręczenia udzielone lub otrzymane itp.).

Dane zawarte w ewidencji bilansowej oraz pozabilansowej winny umożliwić rzetelną wycenę aktywów i pasywów oraz prawidłowe ustalenie wyniku finansowego.

### Zasada ciągłości – porównywalności

Przyjęte w polityce rachunkowości zasady rachunkowości należy stosować w sposób ciągły, dokonując w kolejnych latach obrotowych jednakowego grupowania zdarzeń gospodarczych, wyceny aktywów i pasywów według tych samych metod, ustalania wyniku finansowego i sporządzania sprawozdań finansowych tak, aby informacje z nich wynikające były porównywalne w kolejnych okresach sprawozdawczych.

### Zasada kontynuacji działalności

Przyjmuje się, że bank będzie kontynuował działalność w niezmnieszonym zakresie, bez postawienia go w stan likwidacji w najbliższej przyszłości, co należy

stwierdzić we wprowadzeniu do sprawozdania finansowego. W przypadku występowania zagrożenia kontynuacji działalności, w dodatkowych informacjach i objaśnieniach należy opisać planowane działania, które zapewnią kontynuację działalności.

### **Zasada memoriału i współmierności**

W bilansie oraz w rachunku zysków i strat należy ująć wszystkie zdarzenia gospodarcze oraz osiągnięte przychody i koszty dotyczące danego okresu sprawozdawczego, które wykazuje się niezależnie od terminu ich zapłaty.

Dla zapewnienia współmierności przychodów i związanych z nimi kosztów w rachunku zysków i strat wykazuje się tylko przychody i koszty dotyczące danego okresu sprawozdawczego. Przychody i koszty dotyczące przyszłych okresów wykazuje się:

- w aktywach bilansu – koszty zapłacone z góry i przychody do otrzymania jako rozliczenia międzyokresowe,
- w pasywach bilansu – przychody otrzymane z góry jako przychody przyszłych okresów oraz koszty do zapłacenia jako rozliczenia międzyokresowe kosztów.

### **Zasada indywidualnej wyceny**

Poszczególne składniki aktywów i pasywów, przychodów i kosztów ustala się oddzielnie – występuje zakaz dokonywania kompensat. Jeśli klient banku zaciągnął kredyt i jednocześnie posiada depozyty, to należy je wykazać oddzielnie w bilansie jako należności i zobowiązania. To samo dotyczy przychodów i kosztów z tytułu odsetek, które wykazuje się w rachunku zysków i strat.

### **Zasada ostrożności**

Jej realizacja polega na:

- zmniejszeniu wartości aktywów o odpisy z tytułu utraty wartości, odpisy amortyzacyjne lub umorzeniowe,
- tworzeniu rezerw celowych na kredyty,
- uwzględnianiu w rachunku zysków i strat tylko niewątpliwych przychodów,
- uwzględnianiu w rachunku zysków i strat wszystkich poniesionych kosztów operacyjnych,
- tworzeniu rezerw na znane ryzyko, grożące straty oraz skutki innych zdarzeń gospodarczych.

Jej zastosowanie ma wpływ na wynik finansowy, zapewnia realność aktywów i pasywów.