

Załącznik
do Uchwały nr 77/2021
Zarządu BS Sierakowice
z dnia 9 września 2021 r.

Zaakceptowane Uchwałą
Rady Nadzorczej BS w
Sierakowicach nr 65/2021
z dn. 29 września 2021 r.



Spółdzielcza Grupa Bankowa

Zasady dobrych praktyk Banku

Sierakowice, wrzesień 2021

SPIS TREŚCI

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2 - Zasady postępowania Banku w stosunkach z klientami	5
Rozdział 3 - Zasady postępowania Banku w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym	7
Rozdział 4 - Zasady postępowania Banku ze skargami i reklamacjami klientów	8
Rozdział 5 - Zasady postępowania Banku z pracownikami	9
Rozdział 6 - Zasady postępowania pracowników Banku.....	10
Rozdział 7 - Zasady postępowania pomiędzy bankami i innymi instytucjami finansowymi, partnerami biznesowymi oraz środowiskiem lokalnym.....	13
Rozdział 8 - Zasady przetwarzania danych osobowych.....	15
Rozdział 9 - Zarządzanie naruszeniami	16
Rozdział 10 - Szkolenia	17
Rozdział 11 - Odpowiedzialność za naruszenie zasad.....	18
Rozdział 12 - Postanowienia końcowe	18

Załącznik – wzór oświadczenia o zapoznaniu się i przestrzeganiu zasad

Rozdział 1 – Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejsze „Zasady dobrych praktyk Banku”, zwana dalej zasadami, stanowią zbiór przepisów zawierających normy etyczne oraz regulujących standardy postępowania Banku, jego pracowników oraz osób, za pośrednictwem których bank wykonuje czynności.

§ 2

1. Zasady uwzględniają treść norm zawartych w Kodeksie Etyki Bankowej oraz Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, do których przestrzegania obowiązany jest zarówno Bank, jak również jego pracownicy oraz osoby, z pośrednictwem których Bank wykonuje czynności związane ze świadczeniem usług.
2. Zasady uwzględniają propozycje zawarte w rekomendacji Komisji Etyki Bankowej przy ZBP o kształtowaniu kultury etycznej w bankach.

§ 3

Zasady mają na celu:

- 1) budowanie kultury etycznej w Banku,
- 2) promowanie wśród pracowników oraz partnerów biznesowych Banku wysokich standardów etycznych,
- 3) kształtowanie i utrwalanie profesjonalnej i etycznej postawy w wykonywaniu obowiązków przez pracowników Banku,
- 4) eliminowanie postaw nieetycznych,
- 5) eliminowanie naruszeń przepisów prawa oraz regulacji wewnętrznych,
- 6) zapewnienie wysokiego poziomu świadczonych usług,
- 7) dbanie o reputację Banku,
- 8) budowanie wzajemnego zaufania pomiędzy Bankiem a jego pracownikami, klientami, partnerami biznesowymi oraz innymi instytucjami finansowymi.

§ 4

Zasady oparte są na założeniu, że:

- 1) klienci są fundamentem działalności Banku,
- 2) zapewnienie zgodności z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi, praktykami rynkowymi i przyjętymi zasadami etycznymi jest integralną częścią świadczenia usług i budowania relacji z klientami,
- 3) każdy pracownik Banku, niezależnie od zajmowanego stanowiska, ma wpływ na kulturę etyczną Banku,
- 4) kształtowanie kultury etycznej w Banku jest skuteczne, jeśli każdy pracownik dba o przestrzeganie zasad etyki bankowej i konsekwentnie reaguje na ich naruszenie,
- 5) budowanie kultury etycznej jest procesem obejmującym całą działalność Banku i dlatego wymaga zaangażowania członków organów Banku oraz kadry zarządzającej na wszystkich szczeblach oraz że ich osobisty przykład stanowi kluczowy czynnik wzmacniania etyki w Banku.

§ 5

1. Bank, jako instytucja zaufania publicznego, kieruje się w swojej działalności przepisami prawa, rekomendacjami nadzorczymi wydanymi przez organ nadzoru, w tym Komisję Nadzoru Finansowego (KNF), European Banking Authority (EBA) oraz European Securities and Markets Authority (ESMA), Joint Committee European Supervisory Authorities (ESAs), Generalnego Inspektora Informacji Finansowej (GIIF), Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO) a także uchwałami samorządu bankowego, dobrymi zwyczajami kupieckimi, oraz powszechnie akceptowanymi normami etycznymi i zwyczajowymi, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności, najlepszej wiedzy, neutralności politycznej i odpowiedzialności społecznej.
2. Bank współpracuje z przedstawicielami organów nadzoru, przestrzega wszelkich zobowiązań lub deklaracji składanych wobec tych organów oraz uwzględnia indywidualne zalecenia wydane przez organy nadzoru oraz współpracuje z organami ścigania.

§ 6

1. Bank działa w sposób budzący zaufanie oraz z poszanowaniem godności ludzkiej, zarówno w obszarach obsługi klienta, działań promocyjnych i marketingowych oraz windykacji należności, jak i w zakresie relacji z pracownikami, partnerami biznesowymi i innymi interesariuszami, udziałowcami, respektując uniwersalne prawa i wolności człowieka.
2. Bank przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne, wyznanie, religię, narodowość, orientację seksualną, wiek, niepełnosprawność, przekonania polityczne, przynależność związkową, zatrudnienie w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy, przeciwdziałając i przeciwstawiając się wszelkim przejawom mobbingu oraz dyskryminacji, w tym molestowania seksualnego.

§ 7

1. Bank określając cele biznesowe wiąże je z zasadami etycznego postępowania.
2. Bank realizując strategię biznesową kieruje się uwarunkowaniami ekonomicznymi oraz słusznymi interesami swoich klientów, pracowników, udziałowców, partnerów biznesowych i lokalnego środowiska.
3. Bank uwzględnia standardy etyczne we wszystkich procesach jak i w relacjach z interesariuszami banku.

§ 8

Bank prowadzi swoją działalność zachowując zasady bezpieczeństwa oraz stosując odpowiednie mechanizmy kontrolne mające na celu:

- 1) zapewnienie zgodności swojej działalności z przepisami prawa, wewnętrznymi aktami prawnymi Banku oraz standardami, stanowiskami i wytycznymi regulatorów;
- 2) przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- 3) unikanie sytuacji mogących prowadzić do nadużyć gospodarczych, w tym przestępstw gospodarczych;
- 4) przeciwdziałanie korupcji;

- 5) unikanie sytuacji, które mogłyby spowodować powstanie konfliktu interesu w relacjach z klientami lub partnerami biznesowymi;
- 6) podejmowanie działań mających na celu bezpieczne funkcjonowanie systemów informatycznych;
- 7) zabezpieczenie informacji objętych ochroną prawną, w tym tajemnicy handlowej, tajemnicy przedsiębiorstwa, informacji poufnych, tajemnicy bankowej, tajemnicy zawodowej oraz danych osobowych.

§ 9

Bank prowadzi przejrzystą, zapewniającą ochronę informacji, politykę informacyjną, uwzględniającą potrzeby udziałowców i klientów, określającą w szczególności zasady i terminy udzielania im odpowiedzi. Dotyczy to także informacji prezentowanych na stronie internetowej Banku.

§ 10

1. Bank w swojej działalności dąży do unikania sytuacji mogących powodować powstanie konfliktu interesów zarówno w relacjach z klientami, jak i w relacjach z udziałowcami, partnerami biznesowymi oraz innymi interesariuszami.
2. W przypadku powstania konfliktu interesów Bank dokłada należytej staranności, aby nie doszło do naruszenia interesów klientów, udziałowców, partnerów biznesowych oraz innych interesariuszy.

§ 11

Zawarte w niniejszych zasadach przepisy odnoszące się do pracowników Banku stosuje się odpowiednio do członków organów oraz współpracowników Banku.

Rozdział 2 – Zasady postępowania Banku w stosunkach z klientami

§ 12

Bank w stosunkach z klientami:

- 1) postępuje uwzględniając szczególne zaufanie, jakim jest darzony oraz wysokie wymagania, co do rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując wszystkich swoich klientów z należyłą starannością;
- 2) kieruje się uczciwością, odpowiedzialnością, profesjonalizmem oraz innowacyjnością;
- 3) działa zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów klientów;
- 4) nie wykorzystuje swojego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy klientów;
- 5) jako podmiot oferujący usługi lub produkty innych instytucji finansowych (np. polisy ubezpieczeniowe) zapewnia klientom rzetelną i pełną informację o tych usługach, produktach i instytucjach finansowych, jak również o warunkach procesu reklamacyjnego, wspierając w miarę możliwości klientów w wypadku składania reklamacji lub skarg;
- 6) wdrażając nowe polityki, produkty, usługi i procedury, które mają lub mogą mieć wpływ na relacje z klientami, uwzględnia ich aspekt etyczny;

- 7) formułuje w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty zasady działania Banku, informacje o świadczonych usługach i produktach, umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do klientów;
- 8) informując klientów o rodzajach i warunkach świadczonych usług (także w reklamach), stara się wyjaśnić różnice pomiędzy poszczególnymi oferowanymi usługami lub produktami, wskazując korzyści, jakie wiążą się z daną usługą lub produktem, jak i związane z nimi koszty i ryzyka, umożliwiając klientom dokonanie świadomego wyboru;
- 9) przeciwdziała konfliktom interesów, a w przypadku ich wystąpienia podejmuje możliwe działania w celu zarządzania nimi w taki sposób, aby nie doszło do naruszenia interesów klientów;
- 10) przekazuje klientom informacje o istniejących konfliktach interesów związanych z usługami lub produktami Banku, o ile organizacja oraz regulacje wewnętrzne Banku nie zapewniają, że nie dojdzie do naruszenia interesu klienta; przekazywane informacje zawierają dane pozwalające klientowi na świadome podjęcie decyzji co do zawarcia umowy lub dalszego korzystania z usługi lub produktu;
- 11) ogranicza przepływ informacji objętych ochroną, w tym informacji poufnych, informacji dotyczących klientów Banku oraz zawieranych przez nich transakcji.

§ 13

1. Akcje promocyjne Banku powinny rzetelnie, jednoznacznie informować klientów o oferowanych produktach i usługach, a ich treść oraz forma nie wprowadzają w błąd, nie stwarzają możliwości wprowadzania w błąd oraz cechują się poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.
2. Akcje promocyjne i informacyjne Banku nie eksponują korzyści w sposób, który powodowałby umniejszenie znaczenia kosztów i ryzyk związanych z nabyciem produktu lub usługi.

§ 14

1. Oferowane klientom (w szczególności konsumentom) produkty lub usługi finansowe są dostosowywane do potrzeb ustalonych z uwzględnieniem dostępnych Bankowi informacji w zakresie sytuacji klientów.
2. Produkty lub usługi finansowe oferowane są klientom w sposób adekwatny do ich charakteru.

§ 15

W celu zapewnienia rzetelności przekazywanych klientom informacji oraz udzielania im zrozumianych wyjaśnień, produkty i usługi Banku oferowane są przez odpowiednio przygotowane osoby.

Rozdział 3 – Zasady postępowania Banku w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym

§ 16

1. Rozpowszechniane przez Bank materiały reklamowe, marketingowe i informacyjne dotyczące kredytu hipotecznego sporządzane i udostępniane są zgodnie z „Polityką handlową – planem działań marketingowych” oraz „Zasadami udzielania kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie klientom indywidualnym – Podręcznik kredytowy”, jak również zgodnie z obowiązującymi w Banku Zasadami zarządzania konfliktami interesów.
2. Bank zapewnia, aby upowszechniane na temat kredytu hipotecznego informacje były jednoznaczne, rzetelne, zrozumiałe i widoczne oraz nie wprowadzały konsumenta w błąd.
3. Publikowane przez Bank informacje reklamowe i marketingowe wymagają zaopiniowania przez radcę prawnego oraz uzyskania akceptacji komórki odpowiedzialnej za zapewnienie zgodności.

§ 17

1. Bank w każdym czasie udostępnia konsumentowi na trwałym nośniku lub w postaci elektronicznej precyzyjne, zrozumiałe oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa informacje dotyczące umowy o kredyt hipoteczny.
2. Przed zawarciem umowy, o której mowa w ust. 1, Bank udziela konsumentowi wyjaśnień dotyczących kredytu hipotecznego. Wyjaśnienia przekazywane są w sposób zrozumiały, jednoznaczny i precyzyjny.
3. Bank nie pobiera opłat za udzielenie konsumentom wymaganych przepisami prawa informacji dotyczących kredytu hipotecznego.

§ 18

1. Zasady wynagradzania pracowników Banku wykonujących czynności związane z oferowaniem i udzielaniem konsumentom kredytów hipotecznych są uczciwe, przejrzyste oraz uwzględniają interesy konsumentów.
2. Wynagrodzenie pracowników, o których mowa w ust. 1, nie jest zależne od poziomu sprzedaży kredytów hipotecznych, jak również ilości rozpatrzonych wniosków o udzielenie kredytu hipotecznego.
3. Zasady wynagradzania pracowników, o których mowa w ust. 1, określone zostały w „Regulaminie wynagradzania pracowników” oraz „Regulaminie premiowania pracowników”, jak również uwzględniają obowiązujące w Banku Zasady zarządzania konfliktami interesów oraz są zgodne ze strategią zarządzania ryzykiem, wewnętrznymi standardami kredytowymi oraz Strategią działania Banku.
4. Regulacje wewnętrzne Banku określające wynagradzanie i premiowanie pracowników Banku wymagają zaopiniowania przez radcę prawnego oraz uzyskania akceptacji komórki odpowiedzialnej za zapewnienie zgodności.

§ 19

Bank zapewnia, aby pracownicy Banku zajmujący się obsługą kredytów hipotecznych odbyli zakończone egzaminem odpowiednie szkolenie w zakresie wymogów ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami.

§ 20

1. Wszystkie regulacje wewnętrzne Banku związane z informowaniem konsumentów oraz wynagradzaniem pracowników zajmujących się obsługą kredytów hipotecznych poddawane są okresowym przeglądom pod kątem zgodności z przepisami prawa.
2. Wykonywane przez pracowników Banku czynności związane z obsługą kredytów hipotecznych, oraz ich promocją, jak również sposób wynagradzania tych pracowników jest przedmiotem okresowych kontroli prowadzonych przez odpowiednią komórkę organizacyjną Banku lub podmiot, któremu Bank zlecił przeprowadzanie czynności kontrolnych.

Rozdział 4 – Zasady postępowania Banku ze skargami i reklamacjami klientów

§ 18

Bank wdrożył i udostępnia klientom jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji.

§ 19

Bank zapewnia klientom dostęp do informacji o obowiązujących w Banku zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji, wskazując w szczególności możliwe sposoby lub miejsca ich składania.

§ 20

Po otrzymaniu skargi lub reklamacji od klienta, bank informuje go o tym fakcie, podając przewidywany termin jej rozpatrzenia.

§ 21

1. Bank rozpatruje złożone skargi i reklamacje w sposób rzetelny, wnikliwy, obiektywny i terminowy, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.
2. Proces rozpatrzenia skargi lub reklamacji powinien zostać przeprowadzony niezwłocznie, z zachowaniem terminów określonych w obowiązujących przepisach, rekomendacjach oraz wewnętrznych aktach prawnych Banku normujących ten zakres.

§ 22

Bank, analizując zgłoszone skargi i reklamacje, rozpoznaje źródło ich powstania, podejmuje działania mające na celu ich ograniczenie oraz podniesienie jakości obsługi.

§ 23

Bank w treści odpowiedzi na skargę i reklamację, stosownie do zarzutów w nich zamieszczonych, zawiera pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 24

1. Bank dąży do polubownego załatwiania sporów z klientami.

2. Bank dochodząc swoich roszczeń, w szczególności prowadząc działania windykacyjne wobec klientów, działa profesjonalnie i dba o reputację instytucji zaufania publicznego.
3. W przypadku spraw wykraczających poza właściwości bankowego arbitrażu konsumenckiego oraz braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia, Bank informuje klienta o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego, prowadzonego przez samorząd bankowy.
4. Bank informuje klientów o możliwości skorzystania z pozasądowego sposobu rozwiązywania sporów zapewnianego przez Rzecznika Finansowego, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej.

§ 25

Bank zapewnia klientom informacje o działających przy Związku Banków Polskich instytucjach:

- 1) Arbitrze Bankowym;
 - 2) Sądzie Polubownym;
 - 3) Komisji Etyki Bankowej
- oraz sposobach komunikacji z nimi.

Rozdział 5 – Zasady postępowania Banku z pracownikami

§ 26

Bank dba o kształtowanie właściwych relacji ze swoimi pracownikami w duchu wzajemnego poszanowania i odpowiedzialności.

§ 27

Bank powierza wykonywanie zadań z zakresu swojej działalności osobom posiadającym niezbędną wiedzę i umiejętności, nad którymi nadzór sprawują osoby posiadające także odpowiednie doświadczenie i wiedzę.

§ 28

1. Bank jasno i jednoznacznie formułuje cele stawiane pracownikom, uwzględniając elementy jakościowe.
2. Przy określaniu zakresu powierzanych zadań Bank bierze pod uwagę możliwość właściwego i rzetelnego ich wykonywania na danym stanowisku oraz ma na uwadze zachowanie równowagi między życiem osobistym i zawodowym.

§ 29

Bank weryfikuje powiązania personalne osób w nim zatrudnionych na wszystkich stanowiskach pracy, ze szczególnym uwzględnieniem stanowisk kluczowych i kierowniczych, celem zapewnienia ciągłości realizacji funkcji istotnych dla Banku, a w przypadku zaistnienia powiązań personalnych pomiędzy pracownikami, podejmuje stosowne działania mające na celu wyeliminowanie ryzyka operacyjnego, które mogłyby prowadzić do nadużyć ze strony pracowników.

§ 30

1. Każdy pracownik Banku traktowany jest przez Bank i innych pracowników z szacunkiem i godnością.
2. Bank wyjaśnia każdą sytuację powodującą naruszenie zasady, o której mowa w ust. 1.

§ 31

Polityka kadrowa Banku prowadzona jest w oparciu o jasno zdefiniowane zasady i kryteria merytoryczne, zapewniające:

- 1) pracownikom równe szanse awansu i rozwoju;
- 2) kandydatom do podjęcia pracy w Banku równe szanse zatrudnienia.

§ 32

Bank uwzględnia kwestie etyczne przy określaniu kryteriów rekrutacyjnych, okresowych ocen pracowników i awansów oraz przy określaniu systemów motywacyjnych.

§ 33

1. W celu ciągłego doskonalenia wiedzy pracowników, Bank umożliwia pracownikom osobisty rozwój zawodowy, zapewniając dostęp do różnorodnych form szkolenia.
2. Bank zapewnia wysoką jakość programów szkoleniowych oraz ich dostosowanie do specyfiki prowadzonej działalności, wykonywanych zadań i funkcji pełnionych przez pracowników uczestniczących w szkoleniu.
3. Bank odpowiednio włącza zagadnienia etyczne do programów szkoleń, przy założeniu że szkolenia z etyki :
 - 1) mają charakter powszechny, obligatoryjny i cykliczny, a ich realizacja objęta jest monitoringiem,
 - 2) dostosowane są do kompetencji pracowników i specyfiki komórek lub jednostek organizacyjnych Banku.

§ 34

Regulamin wynagradzania pracowników Banku zawiera czytelne i przejrzyste zasady wynagradzania i nagradzania, uwzględniające wkład pracowników w rozwój i sukces Banku i Zrzeszenia.

§ 35

Bank zapewnia pracownikom przyjazne środowisko pracy.

Rozdział 6 – Zasady postępowania pracowników Banku

§ 36

Pracownik Banku:

- 1) zachowuje poufność informacji dotyczących Banku, jego klientów i partnerów biznesowych;

- 2) zachowuje tajemnicę bankową i zawodową oraz tajemnicę handlową i przedsiębiorstwa;
- 3) zabezpiecza inne prawnie chronione informacje, w tym informacje poufne i dane osobowe.

§ 37

Pracownik Banku wypełnia swoje obowiązki:

- 1) zgodnie z zakresem powierzonych mu czynności;
- 2) uczciwie, sumiennie i rzetelnie;
- 3) z najlepszą wiedzą i wolą;
- 4) z należyłą starannością;
- 5) przestrzegając wewnętrznych aktów prawnych Banku, standardów, stanowisk i wytycznych regulatorów oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 38

1. Pracownik Banku chroni majątek Banku i wykorzystuje go zgodnie z jego przeznaczeniem.
2. Pracownik Banku nie może niszczyć majątku Banku ani wykorzystywać go do celów prywatnych.

§ 39

Pracownik Banku:

- 1) wykazuje się znajomością obowiązujących przepisów prawa, wewnętrznych aktów prawnych Banku oraz standardów, stanowisk i wytycznych regulatorów;
- 2) wykorzystuje posiadaną wiedzę i umiejętności oraz zachowuje się w sposób uwzględniający interes Banku i jego klientów;
- 3) dąży do podnoszenia swoich klasyfikacji zawodowych i umiejętności;
- 4) jest lojalny wobec Banku;
- 5) dba o dobre imię Banku i godnie go reprezentuje;
- 6) przestrzega zasad w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w celu zapobiegania oraz minimalizowania ryzyka zawodowego.

§ 40

Pracownik Banku nie może podejmować czynności, które mogłyby spowodować powstanie konfliktu interesów pomiędzy nim, a Bankiem czy pomiędzy nim, a klientami Banku, w szczególności pracownik:

- 1) nie może podejmować, dla osiągnięcia osobistych korzyści, działań konkurencyjnych wobec Banku, w którym jest zatrudniony,
- 2) nie może składać obietnic, które nie mogą być spełnione,
- 3) nie może nawiązywać pozabiznesowych relacji, które mogłyby wpływać na transparentność i obiektywizm podejmowanych decyzji biznesowych,
- 4) nie może sugerować klientom, że oczekuje od nich jakichkolwiek dowodów wdzięczności lub, że mogą oni spodziewać się takich dowodów wdzięczności ze strony pracownika,

5) powinien stanowczo i zdecydowanie przeciwstawiać się wszelkim formom i działaniom o charakterze korupcyjnym.

§ 41

Pracownik przewiduje i unika sytuacji, w których jego prywatne interesy mogłyby być sprzeczne z interesami klienta Banku lub Banku, a zakres jego czynności określony jest w taki sposób, aby wykluczyć z obowiązków pracownika zadania, które pozostają ze sobą w relacji powodującej konflikt interesów.

§ 42

Pracownik wykonujący czynności w imieniu Banku, nie może obsługiwać własnych transakcji finansowych oraz świadczyć usług na rzecz osób, z którymi łączą go bliskie relacje osobiste lub biznesowe.

§ 43

1. Pracownik nie może przyjmować ani przekazywać prezentów w okolicznościach, w których przyjęcie lub przekazanie prezentu może wskazywać na udzielenie lub uzyskanie korzyści majątkowej lub rekompensaty za świadczoną usługę.
2. Pracownikowi nie wolno przyjmować ani przekazywać żadnych korzyści majątkowych, w tym w postaci prezentów, usług, pożyczek, ani zgadzać się na uprzywilejowane traktowanie przez klienta w zamian za współpracę z Bankiem.

§ 44

Pracownik Banku nie nadużywa zajmowanego w Banku stanowiska dla osiągnięcia korzyści osobistych.

§ 45

Pracownik postępuje odpowiedzialnie w najlepiej pojętym interesie Banku mając na uwadze, że jego praca utożsamiana jest z działaniem Banku i wpływa na jego reputację.

§ 46

Pracownik odpowiada za wypowiedane słowa i treść dokumentów sporządzanych dla Banku i klienta.

§ 47

1. Pracownicy Banku odpowiedzialni są za tworzenie w miejscu pracy koleżeńskiej i życzliwej atmosfery.
2. Niedopuszczalne jest naruszanie praw pracowniczych, w tym stosowanie jakichkolwiek form dyskryminacji (w tym molestowania seksualnego), mobbingu, a także innych form nacisku.
3. Pracownik pełniący funkcję kierowniczą obowiązany jest podejmować działania mobilizujące pracowników do tworzenia atmosfery pozytywnie motywującej do pracy

oraz odpowiedniej jakości obsługi klientów poprzez np. tworzenie perspektyw rozwoju, nagradzanie czy wyrażanie uznania.

4. Pracownik unika nieakceptowalnych w Banku powiązań personalnych, określonych w obowiązujących w Banku zasadach w tym zakresie.

§ 48

Za niedopuszczalne uznaje się wykonywanie czynności służbowych pod wpływem alkoholu i narkotyków, środków psychotropowych lub innych środków odurzających, posiadanie w środowisku pracy takich środków, broni palnej i białej oraz amunicji.

§ 49

W relacjach z klientami i partnerami biznesowymi pracownik Banku:

- 1) tworzy relacje biznesowe z klientami i partnerami biznesowymi, niezależnie od ich płci, rasy, pochodzenia etnicznego, wyznania, religii, narodowości, orientacji seksualnej, wieku, niepełnosprawności, przekonania politycznego, przynależności związkowej oraz nie stosuje żadnych innych form dyskryminacji;
- 2) przestrzega przepisów prawa, wewnętrznych aktów prawnych oraz standardów, stanowisk i wytycznych regulatorów oraz kieruje się zasadą dobrze pojętego interesu Banku i klienta;
- 3) w sposób taktowny i uprzejmy zapewnia klientom pełną i zrozumiałą informację o usługach, obejmującą wyjaśnienie istoty świadczonych przez Bank usług oraz warunków umów;
- 4) nie proponuje klientom usług lub produktów niedopasowanych do ich potrzeb, lub których ryzyka nie rozumieją.

Rozdział 7 – Zasady postępowania pomiędzy bankami i innymi instytucjami finansowymi, partnerami biznesowymi oraz środowiskiem lokalnym

§ 50

Bank w relacjach z innymi bankami i instytucjami finansowymi kieruje się zasadami rzetelności, lojalności i kultury korporacyjnej, wzajemnego zaufania i uczciwej konkurencji.

§ 51

Nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę przedsiębiorstwa i tajemnicę handlową, bankową, zawodową oraz chroniąc informacje poufne, Bank wspomaga inne banki przy wykonywaniu wspólnych przedsięwzięć, służących bezpieczeństwu systemu bankowego, a także przy wykonywaniu czynności bankowych na zasadzie równości i wzajemności, szczególnie w zakresie wymiany informacji dopuszczonej przepisami prawa i wewnętrznymi porozumieniami.

§ 52

Udzielając informacji Bank szczególnie dba o ich aktualność, prawdziwość i rzetelność.

§ 53

Bank nie wypowiedzi umowy z innymi bankami, zwłaszcza umowy o stałą współpracę, bez ważnych powodów.

§ 54

Bank dąży do polubownego załatwiania sporów powstających pomiędzy nim oraz innymi bankami i instytucjami finansowymi, a w szczególności korzysta z sądownictwa polubownego, prowadzonego przez samorząd bankowy.

§ 55

Bank i jego pracownicy nie podważają publicznie profesjonalizmu, rzetelności i uczciwości innych banków i instytucji finansowych, w szczególności przy wykorzystaniu Internetu jako narzędzia umożliwiającego anonimowość.

§ 56

Bank nie :

- 1) odnosi się w reklamach do ofert innych banków;
- 2) kreuje negatywnego wizerunku konkurentów;
- 3) podaje w wątpliwość solidności innych banków;
- 4) ocenia działalność innych banków.

§ 57

Bank powierza partnerom biznesowym wykonywanie określonych czynności z poszanowaniem przepisów prawa, zachowaniem najwyższej staranności oraz stosując się do następujących zasad:

- 1) współpraca powinna odbywać się z poszanowaniem zasad ochrony informacji, w tym ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej, zawodowej i handlowej;
- 2) Bank nie podejmuje współpracy z partnerami biznesowymi, których sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla reputacji Banku lub środowiska bankowego;
- 3) Bank na każdym etapie planowania i realizacji współpracy z partnerami biznesowymi zwraca uwagę na przestrzeganie przez Bank oraz przez partnerów biznesowych standardów etycznych;
- 4) Bank wspiera budowanie wysokich standardów etycznych w duchu uczciwej konkurencji wśród partnerów biznesowych celem zapewnienia jak najlepszej realizacji powierzonych czynności i zachowania standardów instytucji zaufania publicznego;
- 5) Bank udziela partnerom biznesowym niezbędnego wsparcia w realizacji powierzonych czynności;
- 6) Bank podejmuje działania w celu zapewnienia, że partnerzy biznesowi uczestniczą w szkoleniach z etyki;
- 7) Bank respektuje prawa autorskie i prawo własności intelektualnej innych podmiotów.

§ 58

Umowy zawierane przez Bank z partnerami biznesowymi zobowiązują partnerów biznesowych do przestrzegania zasad etycznych oraz zapewniają Bankowi możliwość monitoringu i kontroli realizacji umów z punktu widzenia wymogów etycznych Banku.

§ 59

W relacjach ze środowiskiem lokalnym Bank:

- 1) zwraca uwagę na każdym etapie budowania kultury etycznej w Banku, że Bank może mieć wpływ na środowisko lokalne, a pracownicy Banku mogą poprzez swoje działania i zachowanie kształtować relacje ze środowiskiem lokalnym i wpływać na jakość życia społeczności lokalnej;
- 2) sprzyja instytucjom lokalnym poprzez kształtowanie i rozwój odpowiedzialności w biznesie, a także tworzenie podstaw wzrostu ekonomicznego;
- 3) w miarę możliwości podejmuje współpracę z organizacjami dążącymi do podniesienia jakości życia lokalnej społeczności i angażuje się w działania mające na celu realizację tej współpracy;
- 4) analizuje wpływ swojej działalności na lokalne środowisko w perspektywie długookresowej i uwzględnia ten element w planach swojego rozwoju;
- 5) angażuje się w działania charytatywne na rzecz lokalnej społeczności oraz zachęca swoich pracowników do podejmowania takich działań;
- 6) w swojej działalności oraz w relacjach z interesariuszami uwzględnia wymóg ochrony środowiska naturalnego;
- 7) nie podejmuje współpracy oraz nie finansuje działalności instytucji, które w świetle wiarygodnych źródeł łamią przepisy o ochronie środowiska.

Rozdział 8 – Zasady przetwarzania danych osobowych

§ 60

Bank przetwarza dane osobowe, w tym dane osobowe klientów, partnerów biznesowych, pracowników oraz kandydatów do pracy z poszanowaniem przepisów prawa, w dobrej wierze oraz z zachowaniem następujących zasad:

- 1) Bank uznaje prywatność osób, których dane przetwarza, za istotną wartość podlegającą szczególnej ochronie;
- 2) Bank dokłada należytej staranności przy wypełnianiu obowiązków informacyjnych związanych z przetwarzaniem danych osobowych, w tym obowiązku informowania o celu przetwarzania danych osobowych;
- 3) Bank przetwarza dane osobowe z poszanowaniem praw i wolności osób, których dane dotyczą;
- 4) przy przetwarzaniu danych osobowych Bank kieruje się zasadami: zgodności z prawem, rzetelności, przejrzystości, ograniczenia celu, minimalizacji danych, prawidłowości, ograniczenia przechowywania, integralności i poufności, rozliczalności, jak również zasadę podejścia opartego na ryzyku (*risk based approach*), zasadę ochrony danych w

fazie projektowania (*privacy by design*) oraz zasadę domyślnej ochrony danych (*privacy by default*);

- 5) Bank zapewnia osobom fizycznym, których dane przetwarza, realizację przysługujących im praw, w tym prawa dostępu do danych, dostępu do informacji o przetwarzaniu ich danych, prawa sprostowania danych, prawa do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym), prawa do ograniczenia przetwarzania, prawa sprzeciwu, prawa do przenoszenia danych, prawa do niepodlegania decyzjom opartym na zautomatyzowanym przetwarzaniu oraz prawa wniesienia skargi do PUODO;
- 6) Bank przetwarza dane osobowe nie dłużej niż to konieczne dla celu, w jakim są przetwarzane;
- 7) Bank odpowiada wobec osób fizycznych, których dane przetwarza za działania i zaniechania skutkujące naruszeniem przepisów normujących ochronę danych osobowych;
- 8) Bank chroni dane osobowe, w szczególności nie udostępnia ich osobom nieuprawnionym i zapobiega ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem;
- 9) Bank zapewnia klientom dostęp do informacji o sposobach postępowania w razie utraty przez nich dokumentów tożsamości, zwłaszcza w kontekście wykorzystania ich danych osobowych przez osoby nieuprawnione;
- 10) Bank dba o zachowanie bezpieczeństwa i poufności w korespondencji z klientami;
- 11) Bank uświadamia i uwrażliwia klientów na temat ich własnej odpowiedzialności za bezpieczeństwo ich danych, szczególnie w kontekście bankowości zdalnej;
- 12) Bank weryfikuje prawdziwość podawanych przez klientów danych osobowych w trosce o bezpieczeństwo obrotu;
- 13) Bank dokłada należytej staranności w celu wyjaśnienia wszelkich kwestii budzących wątpliwości w zakresie przetwarzania danych osobowych ze szczególnym uwzględnieniem gromadzenia i przetwarzania danych w instytucjach, o których mowa w art. 105 ust. 4 Prawa bankowego.

Rozdział 9 - Zarządzanie naruszeniami

§ 61

Bank promuje etyczne postępowanie pracowników i zdecydowanie reaguje na naruszenia prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych.

§ 62

Bank wdrożył system zarządzania naruszeniami obejmujący identyfikowanie, analizowanie, ocenę, monitorowanie i raportowanie naruszeń.

§ 63

1. Każdy pracownik ma prawo i obowiązek zgłaszać naruszenia prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych.
2. Każdy pracownik Banku jest zobowiązany do bieżącego przekazywania informacji o wszelkich podejrzeniach naruszenia oraz zgłaszania zidentyfikowanych naruszeń

bezpośrednio do komórki odpowiedzialnej za zapewnienie zgodności (w dowolnej formie: osobiście, anonimowo, pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej).

3. Każdy pracownik Banku obowiązany jest do przestrzegania zasad zarządzania naruszeniami ochrony danych osobowych, które uregulowane zostały w Zasadach ochrony danych.
4. Obowiązki, o których mowa w ust. 1-3, mają odpowiednie zastosowanie do osób, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności.

§ 64

1. Bank umożliwia pracownikom anonimowe zgłaszanie naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych, w tym mogących mieć negatywny wpływ na reputację Banku.
2. Pracownikom zgłaszającym w dobrej wierze naruszenia Bank gwarantuje poufność danych i okoliczności podanych w zgłoszeniu oraz ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania, w tym ochronę przed negatywnymi konsekwencjami ze strony kierownictwa i innych pracowników Banku.

§ 65

Bank zapewnia odpowiednią ochronę informacji, o których mowa w § 63 i § 64, ze względu na indywidualne dane oraz opis niezgodności, prowadząc, w sposób minimalizujący możliwość identyfikacji źródła informacji, wszelkie działania zmierzające do ich uszczegółowienia i weryfikacji.

§ 66

Bank analizuje każde zgłoszenie, o którym mowa w § 63 i § 64, wszczyna postępowanie wyjaśniające oraz podejmuje działania zaradcze, zgodnie z obowiązującą w Banku Procedurą anonimowego zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązującymi w Banku procedurami i standardami etycznymi.

Rozdział 10 - Szkolenia

§ 67

1. Komórka odpowiedzialna za zapewnienie zgodności przeprowadza wstępne szkolenie z postanowień niniejszych zasad dla nowych pracowników.
2. Komórka odpowiedzialna za zapewnienie zgodności raz w roku przeprowadza szkolenie okresowe z postanowień niniejszych zasad dla wszystkich pracowników.
3. Szkolenie, o którym mowa w ust. 2, może być przeprowadzone w dowolnej formie uznanej przez komórkę odpowiedzialną za zapewnienie zgodności za odpowiednią. Przez taką formę można rozumieć m.in. szkolenie indywidualne, grupowe czy też przesłaną na adres mailowy prezentację.

Rozdział 11 - Odpowiedzialność za naruszenie zasad

§ 68

Naruszenie postanowień niniejszych zasad może wiązać się z odpowiedzialnością karną, cywilną lub administracyjną. Takie naruszenie może m.in. stanowić podstawę do:

- 1) pociągnięcia pracownika do odpowiedzialności porządkowej i zastosowania kary nagany lub upomnienia, a także zostać potraktowane, jako ciężkie naruszenie obowiązków pracowniczych, co może stanowić podstawę rozwiązania umowy o pracę bez wypowiedzenia z winy pracownika;
- 2) rozwiązania umowy ze współpracownikiem bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym;
- 3) pozbawienia pracownika lub współpracownika prawa do nagrody lub premii;
- 4) odwołania z pełnionej funkcji członka organu Banku.

Rozdział 12 – Postanowienia końcowe

§ 69

1. Wszyscy pracownicy Banku obowiązani są zapoznać się z niniejszymi zasadami przestrzegać ich postanowień oraz zapoznać się oraz przestrzegać ich późniejszych zmian.
2. Wszyscy pracownicy Banku zobowiązani są, po zapoznaniu się z Zasadami, do złożenia pisemnego oświadczenia o ich znajomości i ich stosowaniu, sporządzonego według wzoru stanowiącego załącznik do niniejszych zasad.
3. Oświadczenia, o których mowa w ust. 2, składane są w komórce odpowiedzialnej za zapewnienie zgodności.

§ 70

W odniesieniu do osób, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności, jak również osób przez nie zatrudnionych/współpracujących z nimi, obowiązek zapoznania się z niniejszymi zasadami oraz złożenia oświadczenia o ich znajomości i przestrzeganiu, powinien wynikać z zawieranej przez Bank umowy o współpracy.