

## - W Y C I A G -

z załącznikiem do uchwały Nr 59/2017 Zarządu Banku Spółdzielczego w Gnieźnie z dnia 11 sierpnia 2017 r.

### wybrane zasady dobrych praktyk w Banku Spółdzielczym w Gnieźnie.

#### „(...) § 1.

1. Niniejszy dokument stanowi zbiór przepisów zawierających normy etyczne oraz regulujących dobre praktyki Banku, w tym standardy postępowania pracowników obsługi klientów.
2. Zbiór, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
  - 1) dobre praktyki Banku,
  - 2) standardy obsługi klientów,
  - 3) zasady etyki pracowników Banku i jego kierownictwa oraz osób, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności.
  - 4) zasady współzycia społecznego kształtowane wewnątrz Banku.

#### § 2.

1. Podstawę opracowania niniejszego dokumentu stanowią w szczególności:
  - 1) Zasady dobrej praktyki bankowej przyjęte przez Związek Banków Polskich,
  - 2) Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego rekomendowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego uchwałą Nr 99/2008 z dnia 18 marca 2008 r.
2. W obszarze nie uregulowanym w niniejszych Zasadach, a w szczególności dotyczącym dobrych praktyk w zakresie rozstrzygania reklamacji i rozpatrywania skarg klientów, prowadzenia polityki zarządzania kadrami, obowiązków i praw pracowniczych oraz wewnętrznych relacji organów, Bank stosuje szczegółowe unormowania zawarte w odrębnych przepisach i regulacjach wewnętrznych.
3. Niniejszy dokument stanowi element polityki zgodności i ładu wewnętrznego Banku, a jego celem jest zapewnienie zgodności działania banku z normami i standardami, które charakteryzują Bank, jako instytucję zaufania publicznego oraz ograniczanie ryzyka utraty reputacji poprzez:
  - 1) kreowanie wizerunku profesjonalnego i wiarygodnego partnera w obszarze biznesowym,
  - 2) kształtowanie przyjaznych i uczciwych relacji z klientami,
  - 3) tworzenie poprawnych stosunków międzyludzkich wewnątrz Banku.
4. Bank, jako instytucja zaufania publicznego, kieruje się w swojej działalności przepisami prawa, rekomendacjami nadzorczymi wydanymi przez organy nadzoru, w tym Komisję Nadzoru Finansowego, European Banking Authority (EBA) oraz European Securities and Markets Authority (ESMA), a także uchwałami samorządu bankowego, dobrymi zwyczajami kupieckimi oraz powszechnie akceptowanymi normami etycznymi i zwyczajowymi.
5. Bank przestrzega zobowiązań lub deklaracji składanych wobec organów nadzoru oraz uwzględnia indywidualne zalecenia wydane przez organy nadzoru.

(...)

### 2.1. Dobre praktyki Banku

#### § 4.

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, współpracownikami, członkami i kontrahentami, respektując uniwersalne prawa i wolności człowieka.
2. Realizując zasadę, o której mowa w ust. 1 Bank w szczególności przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne, wyznanie, religię, narodowość, orientację seksualną, wiek, niepełnosprawność, przekonania

polityczne, przynależność związkową oraz przeciwdziała i przeciwstawia się wszelkim przejawom dyskryminacji i mobbingu.

3. Bank realizując strategię biznesową kieruje się uwarunkowaniami ekonomicznymi oraz słusznymi interesami swoich klientów, pracowników, członków, partnerów biznesowych i lokalnego środowiska.
4. 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 organów nadzoru,
  - 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,
  - 6) podejmowanie działań mających na celu bezpieczne funkcjonowanie systemów informatycznych.

## § 5.

1. Bank kieruje się w swojej działalności takimi zasadami, które odpowiadają pojęciu „instytucji zaufania publicznego”, a w szczególności:
  - 1) przestrzega przepisów prawa powszechnie obowiązującego, postanowień statutu i aktów wewnętrznych bankowych,
  - 2) dba o przejrzystość wewnętrznych przepisów prawnych,
  - 3) przestrzega dobrych zwyczajów kupieckich,
  - 4) rozstrzyga wątpliwości i skargi klientów z poszanowaniem ich praw i słusznym interesom według ustalonych i podanych do wiadomości klientów procedur,
  - 5) przestrzega zasady profesjonalizmu, rzetelności, uczciwości, staranności i najlepszej wiedzy.
2. Bank prowadzi przejrzystą politykę informacyjną, zapewniającą w szczególności rzetelność i ochronę informacji oraz uwzględniającą potrzeby członków Banku i jego klientów.
3. Zasada, o której mowa w ust. 2 dotyczy także informacji prezentowanych na stronie internetowej Banku.
4. Bank w swojej działalności dąży do unikania sytuacji mogących powodować powstanie konfliktu interesów zarówno w relacjach z klientami, jak i w relacjach z członkami Banku, kontrahentami oraz innymi interesariuszami.
5. W przypadku powstania konfliktu interesów, Bank dokłada należytej staranności, aby nie doszło do naruszenia interesów klientów, członków Banku, kontrahentów oraz innych interesariuszy, stosując zasady określone w odrębnej procedurze.
6. Bank dokłada starań, aby tworzone procedury, umowy i inne dokumenty bankowe, były dla klientów przejrzyste i zrozumiałe.
7. W zakresie sprzedaży usług i produktów bankowych, Bank realizuje swoje obowiązki w zakresie informowania klientów o ryzyku związanym z daną usługą lub produktem.
8. Bank przestrzega zasady uczciwej konkurencji w relacji z innymi bankami i instytucjami kredytowymi.
9. W stosunkach z klientami będącymi konsumentami, Bank nie nadużywa swojej przewagi jako profesjonalisty ani też ekonomicznej przewagi uczestnika na rynku.

(...)

## **2.3. Zasady postępowania Banku w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym**

### **§ 10.**

1. Rozpowszechniane przez Bank materiały reklamowe, marketingowe i informacyjne dotyczące kredytu hipotecznego sporządzane i udostępniane są zgodnie z prowadzoną polityką marketingową oraz regulacjami dotyczącymi udzielania kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie klientom indywidualnym, jak również zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami przeciwdziałania i 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 Kancelarię Radców Prawnych oraz uzyskania akceptacji komórki ds. ryzyka braku zgodności.

### **§ 11.**

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.

### **§ 12.**

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 zatrudnionych w Banku Spółdzielczym w Gnieźnie” oraz przepisach dotyczących premiowania lub nagradzania wyników realizacji planów sprzedażowych.
4. Zasady wynagradzania pracowników, o których mowa w ust. 1 uwzględniają obowiązujące w Banku zasady przeciwdziałania i zarządzania konfliktami interesów oraz są zgodne z polityką zarządzania ryzykiem, wewnętrznymi standardami kredytowymi oraz strategią biznesową Banku.
5. Regulacje wewnętrzne Banku określające wynagradzanie i premiowanie pracowników Banku wymagają akceptacji komórki ds. ryzyka braku zgodności.

### **§ 13.**

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, jeżeli Bank podejmie z nimi współpracę.

### **§ 14.**

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.

#### **2.4. Zasady postępowania Banku ze skargami i reklamacjami klientów**

##### **§ 15.**

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

##### **§ 16.**

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.

##### **§ 17.**

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

##### **§ 18.**

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 zostaje przeprowadzony niezwłocznie, z zachowaniem terminów określonych w obowiązujących przepisach, rekomendacjach oraz wewnętrznych aktach prawnych Banku normujących ten zakres.

##### **§ 19.**

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

##### **§ 20.**

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

##### **§ 21.**

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.

##### **§ 22.**

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.

(...)"