

*Załącznik do uchwały Nr 71/2021  
Zarządu Banku Spółdzielczego w Gnieźnie  
z dnia 15 września 2021 r.*

*Zasady etyki i dobrych praktyk*  
**w Banku Spółdzielczym w Gnieźnie**

**Gniezno, wrzesień 2021 r.**

# I. Postanowienia ogólne

## § 1.

1. Niniejsze Zasady stanowią zbiór dobrych praktyk, norm etycznych i zasad postępowania w zakresie działalności Banku Spółdzielczego w Gnieźnie, które odnoszą się do organów Banku i zatrudnionych w nich pracowników, a także osób za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności bankowe.
2. Zbiór, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
  - 1) dobre praktyki Banku,
  - 2) standardy obsługi klientów,
  - 3) zasady etyczne dotyczące pracowników Banku i jego kierownictwa oraz osób, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności,
  - 4) mechanizmy kształtujące kulturę etyczną w Banku,
  - 5) zasady postępowania Banku w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym,
  - 6) zasady postępowania Banku jako pracodawcy w relacjach z pracownikami,
  - 7) zasady postępowania pomiędzy bankami i innymi instytucjami finansowymi, partnerami biznesowymi oraz środowiskiem lokalnym w obszarze niektórych działalności Banku.
3. Niniejsze 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 wzmocnienia etyki w Banku.
4. Zarząd Banku swoimi działaniami i postępowaniem utrzymuje wysokie standardy etyczne i zawodowe, w tym w szczególności kształtuje wśród pracowników świadomość znaczenia ryzyka w działalności prowadzonej przez Bank oraz kultury ryzyka.

5. Zarząd dokonuje okresowej weryfikacji i oceny przestrzegania zasad etyki, w celu dostosowania ich do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej w Banku i jego otoczenia, a także nie rzadziej niż raz w roku informuje Radę Nadzorczą o wynikach przeprowadzonej oceny.

## § 2.

1. Podstawę opracowania niniejszych Zasad stanowią w szczególności:
  - 1) Rekomendacja Z dotycząca zasad ładu wewnętrznego w bankach, stanowiąca załącznik do uchwały Nr 289/2020 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 października 2020 r.,
  - 2) Rekomendacja o kształtowaniu kultury etycznej w bankach wydana w kwietniu 2019 r. przez Komisję Etyki Bankowej działającą przy Związku Banków Polskich,
  - 3) Kodeks etyki bankowej (Zasady dobrej praktyki bankowej) przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18 kwietnia 2013 r.,
  - 4) 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 standardów i dobrych praktyk w zakresie:
  - 1) rozstrzygnięcia reklamacji i rozpatrywania skarg klientów,
  - 2) polityki zarządzania kadrami oraz przestrzegania praw pracowniczych,
  - 3) kształtowania wewnętrznych relacji z udziałem organów Banku,
  - 4) zarządzania ryzykiem i organizacją w Banku,
  - 5) zarządzania konfliktami interesów,
  - 6) zgłaszania incydentów naruszenia dobrych praktyk i zasad etycznych w ramach Anonimowego Systemu Powiadamiania,
  - 7) ochrony informacji poufnych i danych osobowych,stosuje się przepisy i zasady określone w odrębnych regulacjach wewnętrznych Banku.

## § 3.

1. Wartości, którymi bank kieruje się w swojej działalności, stanowią fundament dla budowania skutecznego ładu wewnętrznego w Banku.
2. Zasady stanowią jeden z obszarów polityki zgodności i ładu wewnętrznego Banku oraz są „narzędziem” kształtowania świadomości etycznej pracowników i członków organów Banku w celu zapewnienia zgodności jego działania z normami i standardami, które charakteryzują Bank jako instytucję zaufania publicznego, a także w celu ograniczania ryzyka utraty reputacji poprzez:
  - 1) uwzględnienie w działalności Banku wartości etycznych w procesie podejmowania wszelkich decyzji i działań,

- 2) kreowanie wizerunku profesjonalnego i wiarygodnego partnera w obszarze biznesowym,
  - 3) poszanowanie praw klientów oraz kształtowanie przyjaznych, uczciwych i przejrzystych relacji z klientami,
  - 4) tworzenie poprawnych stosunków międzyludzkich wewnątrz Banku,
  - 5) kreowanie właściwych standardów ochrony praw pracowniczych,
  - 6) budowanie kultury etycznej u pracowników Banku.
3. Bank, jako instytucja zaufania publicznego, w swojej działalności kieruje się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, zasadami przewidzianymi w dokumentach, o których mowa w § 2 ust. 1, a także dobrymi zwyczajami kupieckimi, normami etycznymi i obyczajowymi, których podstawowy katalog zawierają niniejsze Zasady.
  4. Bank i jego pracownicy oraz osoby, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności bankowe, uwzględniają w szczególności zasadę profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy.
  5. Bank przestrzega zobowiązań lub deklaracji składanych wobec organów nadzoru oraz uwzględnia indywidualne zalecenia wydane przez organy nadzoru i kontroli, a także należycie wypełnia zobowiązania wynikające z umów dotyczących przynależności do Zrzeszenia i Spółdzielczego Systemu Ochrony.

#### § 4.

Na potrzeby niniejszego dokumentu poniższym pojęciom nadaje się następujące znaczenie:

- 1) **Bank** - Bank Spółdzielczy w Gnieźnie,
- 2) **dobre praktyki** - określone w niniejszych Zasadach kanony wykonywania czynności bankowych oraz standardy postępowania Banku i jego pracowników wobec klientów, kontrahentów i innych instytucji,
- 3) **Kancelaria Radców Prawnych** - Kancelaria prawna, z którą Bank zawarł umowę o świadczenie usług doradztwa prawnego,
- 4) **kodeks etyki bankowej** - dokument wydany przez Związek Banków Polskich,
- 5) **kierownictwo Banku** - dyrektorzy oddziałów, naczelnicy wydziałów, kierownicy zespołów oraz doradcy i pracownicy komórek pełniących funkcje kontrolne w Banku,
- 6) **Rada Nadzorcza** - Rada Nadzorcza Banku Spółdzielczego w Gnieźnie,
- 7) **rekomendacja etyki** - wydana przez Komisję Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich rekomendacja o kształtowaniu kultury etycznej w bankach,

- 8) **standardy obsługi klientów** - określone w niniejszych Zasadach sposoby prowadzenia rozmów, negocjacji, prowadzenia korespondencji z klientami, a także sposób wizualizacji pracownika obsługi i otoczenia jego pracy,
- 9) **stanowisko zgodności** - pracownik komórki zgodności i ds. etyki zajmujący jednocześnie stanowisko doradcy Prezesa Zarządu,
- 10) **Zarząd** - Zarząd Banku Spółdzielczego w Gnieźnie,
- 11) **Zasady** - niniejsze „Zasady etyki i dobrych praktyk w Banku Spółdzielczym w Gnieźnie”.

## **II. Postanowienia szczegółowe**

### **2.1. Dobre praktyki Banku**

#### **§ 5.**

1. Bank stosuje kodeks etyki bankowej i rekomendację etyki w zakresie wszystkich obszarów działania z uwzględnieniem uwarunkowań wewnętrznych i zewnętrznych swojego otoczenia.
2. Organy Banku poprzez swoje decyzje, rozstrzygnięcia i działania promują kodeks etyki bankowej oraz realizują rekomendacje w tym zakresie względem środowiska wewnętrznego, klientów, kontrahentów i innych instytucji, z którymi Bank współdziała.
3. Fundamentalną zasadą, na której Bank buduje swoje relacje z otoczeniem jest odpowiedzialność społeczna, którą realizuje w szczególności poprzez odpowiedzialne prowadzenie biznesu, wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań i wspieranie rozwoju edukacji społeczeństwa.
4. Bank realizując strategię biznesową kieruje się nie tylko uwarunkowaniami makroekonomicznymi, ale również słusznymi interesami swoich klientów, pracowników, udziałowców, partnerów biznesowych, a także lokalnego środowiska.
5. Bank działa w sposób budujący zaufanie otoczenia oraz z poszanowaniem godności ludzkiej, stosując w tym celu odpowiednie standardy obsługi klienta, techniki marketingowe, procedury oraz sposoby windykacji należności, a także respektując uniwersalne prawa i wolności człowieka w relacjach z pracownikami, współpracownikami, członkami i kontrahentami.
6. Realizując zasady określone w powyższych ustępach, Bank stosuje w swojej działalności środki bezpieczeństwa i 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) przestrzeganie prawa do równego traktowania oraz przeciwdziałania i przeciwstawiania się wszelkim przejawom dyskryminacji i mobbingu w środowisku pracy,
  - 3) przeciwdziałanie procederom prania pieniędzy i finansowania terroryzmu,
  - 4) unikanie sytuacji mogących prowadzić do nadużyć gospodarczych, w tym przestępstw gospodarczych i podatkowych,
  - 5) przeciwdziałanie praktykom korupcyjnym,
  - 6) unikanie sytuacji, które mogłyby powodować powstanie konfliktu interesu w relacjach z klientami,
  - 7) podejmowanie działań mających na celu bezpieczne funkcjonowanie systemów informatycznych.
  - 8) zabezpieczenie informacji objętych ochroną prawną, w tym tajemnicy handlowej, tajemnicy przedsiębiorstwa, informacji poufnych, tajemnicy bankowej, tajemnicy zawodowej oraz danych osobowych.
7. W Banku funkcjonuje system monitorowania i raportowania naruszeń etycznych, zapewniający uprawnionym osobom dostęp do informacji o przypadkach naruszeń zasad etyki i analizę ich przyczyn.

## § 6.

1. Bank kieruje się w swojej działalności takimi zasadami, które odpowiadają pojęciu „instytucji zaufania publicznego”, a w szczególności:
  - 1) przestrzega przepisów prawa powszechnie wiążącego, postanowień statutu i aktów wewnątrzbankowych,
  - 2) stosuje przyjęte zasady legislacji i dba o przejrzystość wewnętrznych przepisów prawnych,
  - 3) przestrzega dobrych zwyczajów kupieckich,
  - 4) rozstrzyga wątpliwości i skargi klientów z poszanowaniem ich praw i słusznym interesów 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 danych i ochronę informacji oraz uwzględniającą potrzeby członków Banku i jego klientów.
3. Zasada, o której mowa w ust. 2 obejmuje także jawność informacji, które Bank jest zobowiązany publikować, poprzez prezentację ich na stronie internetowej Banku.

4. Bank dysponuje zasobami osobowymi, rzeczowymi i infrastrukturalnymi oraz procedurami niezbędnymi do sprawnego wykonywania i monitorowania prowadzonej działalności i wykorzystuje je w dobrej wierze.
5. Bank w swojej działalności dąży do unikania sytuacji mogących powodować powstanie konfliktu interesów, zarówno w relacjach z klientami, jak i w stosunkach z członkami Banku, kontrahentami, a także między pracownikami Banku.
6. 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 odrębnym regulaminie.
7. Bank dokłada starań, aby tworzone procedury, umowy i inne dokumenty bankowe, były dla klientów przejrzyste i zrozumiałe.
8. W procesach sprzedaży usług i produktów bankowych, Bank realizuje swoje obowiązki w zakresie informowania klientów o ryzyku związanym z daną usługą lub produktem, a także ich dopasowaniem do potrzeb klientów.
9. Bank przestrzega zasady uczciwej konkurencji w relacji z innymi bankami i instytucjami kredytowymi.
10. W stosunkach z klientami będącymi konsumentami, Bank nie nadużywa swojego statusu profesjonalisty ani też ekonomicznej przewagi uczestnika na rynku.
11. Bank zapewnia, aby proces wdrażania nowych polityk, produktów, usług i procedur, które mają lub mogą mieć wpływ na relacje z klientami, uwzględniał ich aspekt etyczny.

## **2.2. Dobre praktyki w obszarze biznesowym**

### **2.2.1. Podstawowe zasady w relacjach z klientami**

#### **§ 7.**

Bank w stosunkach z klientami:

- 1) uwzględnia szczególne zaufanie, jakim jest darzony oraz wysokie wymagania, co do rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością,
- 2) kieruje się uczciwością, odpowiedzialnością, profesjonalizmem i etyką,
- 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) kieruje się zasadą, aby pracownik, który oferuje klientowi produkty lub usługi nie składał obietnic, które nie mogą być spełnione,
- 6) w przypadku oferowania usług lub produktów innych instytucji finansowych (np. polis ubezpieczeniowych) 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 tym zakresie,
- 7) formułuje w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty zasady działania Banku, informacje o świadczonych usługach, umowy i regulacje produktowe oraz pisma kierowane do klientów,
  - 8) informując klientów o rodzajach i warunkach świadczonych usług i sprzedawanych produktach (także w przekazach reklamowych), stara się wyjaśniać różnice pomiędzy poszczególnymi usługami lub produktami, wskazując zarówno korzyści, jak i związane z nimi ryzyka, a tym samym umożliwiając klientom dokonanie świadomego wyboru, z zastrzeżeniem ograniczeń w zakresie doradztwa wynikających z przepisów prawa,
  - 9) przekazuje klientom informacje o istniejących konfliktach interesów związanych ze świadczeniem usług, o ile organizacja oraz regulacje wewnętrzne Banku nie zapewniają, że nie dojdzie do naruszenia interesu klienta,
  - 10) ogranicza do wyłącznie uzasadnionych rozmiarów przepływ informacji objętych ochroną dotyczących klientów i zawieranych przez nich transakcji, w tym dotyczących tajemnicy bankowej i danych osobowych.

## **§ 8.**

1. W działalności marketingowej i reklamowej, Bank kieruje się zasadą rzetelności, uczciwości i obiektywizmu, w tym w szczególności dokłada starań, aby materiały reklamowe były dla odbiorców zrozumiałe i nie wprowadzały w błąd oraz nie kreowały wizerunku Banku poprzez stawianie w wątpliwość wiarygodności innych banków.
2. Akcje promocyjne Banku nie ekspozują korzyści w sposób, który powodowałby umniejszenie znaczenia kosztów i ryzyka związanego z nabyciem danego produktu lub usługi.
3. Oferowane przez Bank produkty lub usługi są dostosowywane do potrzeb różnych grup klientów.

## **§ 9.**

1. Bank z należytą starannością chroni dane osobowe klientów oraz przetwarza je zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa i w dobrej wierze.
2. Zarząd Banku wyznacza Inspektora Ochrony Danych spośród własnych pracowników lub zleca pełnienie tej funkcji podmiotowi zewnętrznemu w celu kontrolowania i monitorowania spełnienia obowiązków w zakresie przetwarzania danych osobowych klientów, kontrahentów i pracowników, a także umożliwia na bieżąco kontakt z Inspektorem Ochrony Danych i zgłaszanie mu naruszeń w zakresie ochrony danych.



3. Bank informuje klientów i inne osoby o celu przetwarzania ich danych osobowych, uzyskuje niezbędne zgody, a także zapewnia im dostęp do treści tych danych z możliwością ich prostowania i uzupełniania.
4. Bank podejmuje wszelkie możliwe czynności służące ochronie danych klientów, w tym nie udostępnia ich osobom nieuprawnionym, chroni przed dostępem do nich osób postronnych i egzekwuje od pracowników wykonywanie obowiązków w tym zakresie.
5. Bank zapewnia ochronę tajemnicy bankowej, kształtując u pracowników wysoką świadomość zachowania dyskrecji podczas wykonywania czynności bankowych.
6. Bank wydaje polityki bezpieczeństwa informacji oraz procedury ochrony i przetwarzania danych, zapewniając ich przestrzeganie przez pracowników.

#### **§ 10.**

1. W celu zapewnienia rzetelności przekazywanych klientom informacji oraz udzielania im zrozumiałych wyjaśnień, produkty i usługi Banku oferowane są przez osoby odpowiednio przygotowane pod względem merytorycznym.
2. W celu, o którym mowa w ust. 1, Zarząd Banku dba o kompetencje i fachowość kadry pracowniczej, a także o profesjonalizm osób działających w jego imieniu w zakresie składania oświadczeń woli.
3. Zarząd Banku w miarę potrzeby reaguje na przejawy niekompetencji, nierzetelności lub inne niepożądane, w tym nieetyczne zachowania pracowników, w ramach swoich uprawnień dyrektywnych lub za pomocą dopuszczalnych prawem środków przewidzianych w prawie pracy.
4. Zarząd podejmuje niezbędne czynności i decyzje, jeżeli pracownik Banku lub inna osoba albo podmiot, którym Bank posługuje się przy wykonywaniu czynności bankowych swoim zachowaniem naraża Bank na szkodę lub utratę reputacji albo szkodzi interesom klientów.

#### **§ 11.**

1. Bank stosuje przepisy ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i wdraża w tym zakresie dobre praktyki wobec klientów objętych dyspozycją tej ustawy w zakresie dostępu do niezbędnych informacji i regulacji bankowych.
2. Szczegółowe zasady obsługi klientów według ustawy przywołanej w ust. 1 określa załącznik Nr 1 do niniejszych Zasad.

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

### **§ 12.**

1. Rozpowszechniane przez Bank materiały reklamowe, marketingowe i informacyjne dotyczące kredytu hipotecznego, są sporządzane i udostępniane zgodnie z:
  - 1) prowadzoną w Banku polityką marketingową,
  - 2) regulacjami dotyczącymi udzielania kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie klientom indywidualnym,
  - 3) 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 albo uzyskania akceptacji stanowiska zgodności, stosownie do zasad podziału ról w procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności, chyba że Bank korzysta z opracowanych materiałów, które podlegają procesom opiniowania odbywającym się na szczeblu Banku Zrzeszającego lub Systemu Ochrony SGB.

### **§ 13.**

1. Bank 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 precyzyjnych i czytelnych wyjaśnień dotyczących kredytu hipotecznego.
3. Bank nie pobiera opłat za udzielenie konsumentom wymaganych przepisami prawa informacji dotyczących kredytu hipotecznego.

### **§ 14.**

1. Zasady wynagradzania pracowników Banku wykonujących czynności związane z oferowaniem i udzielaniem konsumentom kredytów hipotecznych są uczciwe, przejrzyste oraz uwzględniają interesy konsumentów.
2. Zasady wynagradzania pracowników, o których mowa w ust. 1, określone zostały w „Regulaminie wynagradzania pracowników zatrudnionych w Banku Spółdzielczym w Gnieźnie”, względnie w innych regulacjach albo w uchwałach Zarządu lub zarządzeniach Prezesa Zarządu dotyczących premiowania lub nagradzania wyników realizacji planów sprzedażowych.

3. 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.

#### **§ 15.**

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. Dotyczy to także agentów, jeżeli Bank podejmie z nimi współpracę.

#### **§ 16.**

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 i ich promocją, jak również sposób wynagradzania tych pracowników jest przedmiotem okresowych kontroli funkcjonalnych lub kontroli prowadzonych przez odpowiednią komórkę organizacyjną Banku.

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

#### **§ 17.**

Bank wdrożył i udostępnia klientom jasne i przejrzyste zasady składania oraz rozpatrywania skarg i reklamacji, dotyczących wykonywanych czynności bankowych.

#### **§ 18.**

Bank zapewnia klientom, w szczególności za pośrednictwem swojej strony internetowej, dostęp do informacji o obowiązujących w Banku procedurach dotyczących skarg i reklamacji, wskazując w szczególności terminy oraz możliwe sposoby lub miejsca ich składania.

#### **§ 19.**

Po otrzymaniu skargi lub reklamacji od klienta, pracownicy Banku postępują zgodnie z obowiązującymi zasadami, w tym:

- 1) rejestrują skargę lub reklamację,
- 2) badają okoliczności sprawy pod kątem zgłoszonych zastrzeżeń,
- 3) udzielają klientowi pisemnej odpowiedzi na złożoną reklamację lub skargę w ustawowych terminach albo informują o przewidywanym terminie rozpatrzenia w przypadku spraw skomplikowanych,
- 4) pouczają o przysługujących mu środkach odwoławczych.

## § 20.

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 ustawowych oraz wewnętrznych aktach prawnych Banku normujących ten zakres.

## § 21.

W ramach oceny ryzyka operacyjnego i ryzyka braku zgodności, Bank monitoruje zgłaszane skargi i reklamacje, identyfikuje źródło ich powstania, szacuje poziom związanego z nimi ryzyka, podejmuje działania prewencyjne mające na celu ich ograniczenie oraz podniesienie jakości obsługi, a w razie konieczności wdraża dodatkowe mechanizmy kontrolne lub podejmuje działania naprawcze.

## § 22.

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

## § 23.

1. Bank kieruje się zasadą polubownego załatwiania spraw z klientami i dąży do rozstrzygnięcia ich z poszanowaniem tej zasady, inicjując i podejmując w miarę możliwości mediacje w spornych kwestiach.
2. W celu, o którym mowa w ust. 1, Bank zapewnia klientom informacje o możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, a także o możliwości:
  - 1) skorzystania ze wsparcia Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów,
  - 2) złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
  - 3) złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
  - 4) skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
  - 5) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
4. Bank dochodząc swoich roszczeń, w szczególności prowadząc działania windykacyjne wobec klientów, działa profesjonalnie i dba o swoją reputację jako instytucji zaufania publicznego.

## **2.3. Standardy postępowania Banku jako pracodawcy**

### **2.3.1. Podstawowe zasady postępowania w relacjach z pracownikami**

#### **§ 24.**

1. Bank dba o kształtowanie właściwych relacji ze swoimi pracownikami i współpracownikami w duchu wzajemnego poszanowania i odpowiedzialności.
2. Bank stoi na straży przestrzegania przepisów prawa pracy, zasad współżycia społecznego oraz poszanowania godności i innych dóbr osobistych pracowników.

#### **§ 25.**

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

#### **§ 26.**

Przy określaniu zakresu powierzanych zadań, Bank bierze pod uwagę możliwość właściwego i rzetelnego ich wykonywania na danym stanowisku pracy.

#### **§ 27.**

1. Bank weryfikuje powiązania personalne osób w nim zatrudnionych na wszystkich stanowiskach pracy, ze szczególnym uwzględnieniem pracowników kluczowych i osób zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych w Banku.
2. W przypadku zaistnienia powiązań personalnych pomiędzy pracownikami, Zarząd Banku podejmuje stosowne działania mające na celu wyeliminowanie ryzyka, które mogłoby prowadzić do konfliktu interesów lub nadużyć ze strony pracowników.

#### **§ 28.**

1. Każdy pracownik Banku traktowany jest przez pracodawcę z szacunkiem i godnością oraz poszanowaniem jego dóbr osobistych.
2. Zasada, o której mowa w ust. 1 dotyczy także stosowanych w Banku zasad kontroli i monitorowania pracowników.
3. Zarząd Banku reaguje na każdą sytuację powodującą naruszenie zasady, o której mowa w ust. 1 i podejmuje działania mające na celu wyeliminowanie ich w przyszłości.

#### **§ 29.**

1. Polityka kadrowa Banku prowadzona jest w oparciu o jasno zdefiniowane zasady i kryteria merytoryczne, ma charakter sformalizowany i jest udostępniane wszystkim pracownikom za pośrednictwem wewnętrznego Intranetu.
2. Polityka kadrowa zapewnia pracownikom Banku:
  - 1) równe szanse rozwoju i przejrzyste ścieżki awansu zawodowego,
  - 2) sprawiedliwą i obiektywną ocenę wyników ich pracy,

- 3) czytelne zasady motywowania,
  - 4) przyjazne i efektywne sposoby komunikacji w Banku.
3. Polityka kadrowa zapewnia kandydatom do pracy na wolne stanowiska w Banku równe szanse zatrudnienia.
  4. Zarząd Banku prowadzi taką politykę kadrową, która zapewnia ciągłość realizacji istotnych funkcji oraz nieprzerwane funkcjonowanie procesów krytycznych i kluczowych w Banku.

### **§ 30.**

1. W celu ciągłego doskonalenia wiedzy pracowników, Bank umożliwia pracownikom osobisty rozwój zawodowy, zapewniając dostęp do różnorodnych form szkolenia, a także wspiera własną inicjatywę pracowników podnoszących swoją wiedzę lub kwalifikacje zawodowe.
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.

### **§ 31.**

1. W ramach polityki kadrowej, Zarząd stosuje kryteria rekrutacyjne, zasady awansu i systemy motywacyjne ze świadomością, że mają one wpływ na kształtowanie postaw etycznych pracowników.
2. Za pośrednictwem narzędzi, o których mowa w ust. 1, Bank stara się promować etyczne postępowanie pracowników i zdecydowanie reagować na naruszenia zasad etyki.
3. Przestrzeganie zasad etyki bankowej stanowi jedno z kryteriów oceny okresowej pracowników Banku, a w przypadku ujawnienia incydentów o wymiarze etycznym - powinno być przedmiotem wnikliwej analizy, wyjaśnień i spotkań bezpośrednich przełożonych z podwładnymi pracownikami.

### **§ 32.**

1. System wynagradzania obowiązujący w Banku spełnia wymogi wynikające z przepisów prawa oraz rekomendacji KNF, a polityka w tym zakresie uwzględnia podział na regulacje dotyczące członków organów Banku, osób pełniących funkcje kluczowe oraz pozostałych pracowników Banku.

2. Polityka wynagrodzeń w Banku jest jednym z elementów zarządzania Bankiem, a w szczególności procesu zarządzania ryzykiem związanym z jego działalnością.
3. Regulamin wynagradzania pracowników Banku zawiera czytelne i przejrzyste zasady wynagradzania i nagradzania, uwzględniające wkład pracowników w rozwój i kondycję Banku.
4. Bank ocenia wpływ na profil ryzyka Banku pracowników pełniących kluczowe funkcje, a także przestrzega w polityce wynagrodzeń zasad wynikających z przepisów prawa i rekomendacji dotyczących wynagradzania niektórych osób, w tym w szczególności zatrudnionych w komórce zgodności.

### **§ 33.**

1. Bank zapewnia pracownikom przyjazne środowisko pracy, sprzyjające osobistemu rozwojowi i osiągnięciu satysfakcji zawodowej.
2. Niedopuszczalne jest naruszanie praw pracowniczych, w tym stosowanie jakichkolwiek form dyskryminacji i mobbingu, naruszanie dóbr osobistych pracowników lub ich godności, zarówno w formie bezpośredniej, jak i w postaci jakichkolwiek ukrytych form nacisku lub negatywnego oddziaływania.
3. Bank w sposób szczególny dba o zdrowie i życie pracowników Banku, wprowadzając w tym celu niezbędne instrukcje, procedury i rozwiązania organizacyjne oraz prowadząc profilaktyczną ochronę zdrowia i systematyczną ocenę ryzyka zawodowego.

### **§ 34.**

1. Bank według odrębnych procedur umożliwia pracownikom zgłaszanie naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych, mogących mieć negatywny wpływ na reputację Banku za pomocą Systemu Anonimowego Powiadamiania
2. System, o którym mowa w ust. 1 gwarantuje zgłaszającym pracownikom poufność ich danych i okoliczności podanych w zgłoszeniu oraz ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacyjnym lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

## **2.3.2. Zasady przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji**

### **§ 35.**

Bank przeciwdziała wszelkim zachowaniom niepożądanym, zmierzającym do mobbingu lub dyskryminacji bądź takim, które mogłyby zostać uznane za mobbing lub dyskryminację.

### **§ 36.**

1. Za mobbing uważa się działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii lub

zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników.

2. Za dyskryminację uważa się nierówne traktowanie pracowników w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także ze względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy.
3. Dyskryminowaniem ze względu na płeć jest także każde niepożądane zachowanie (fizyczne, werbalne lub pozawerbalne) o charakterze seksualnym lub odnoszące się do płci pracownika, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności pracownika, w szczególności stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery (molestowanie seksualne).

### **§ 37.**

1. Zakaz stosowania praktyk mających znamiona mobbingu, dyskryminacji lub innego nierównego traktowania w zatrudnieniu realizuje się poprzez przestrzeganie następujących zasad:
  - 1) Bank nie akceptuje i nie toleruje mobbingu i dyskryminacji,
  - 2) zabronione są wszelkie zachowania noszące cechy mobbingu lub dyskryminacji oraz inne zachowania niepożądane, które mogłyby zostać uznane za mobbing lub dyskryminację,
  - 3) Bank jako pracodawca podejmuje wszelkie starania, aby środowisko pracy było wolne od zachowań mobbingujących i dyskryminujących,
  - 4) kierownictwo Banku na każdym szczeblu organizacyjnym ponosi szczególną odpowiedzialność za zapewnienie, aby zjawiska mobbingu i dyskryminacji nie miały miejsca w obszarze ich nadzoru,
  - 5) zabronione są zachowania mające charakter pomawiania kogokolwiek o stosowanie mobbingu lub dyskryminacji i zagrożone odpowiednimi konsekwencjami służbowymi wobec osób dopuszczających się takich zachowań,
  - 6) zakazane jest stosowanie jakichkolwiek negatywnych konsekwencji wobec pracowników, którzy podjęli działania przeciwstawiające się mobbingowi lub dyskryminacji skierowanej wobec innego pracownika lub pracowników,
  - 7) Bank nie może stosować jakichkolwiek negatywnych konsekwencji wobec pracowników, którzy skorzystali z instrumentów prawnej ochrony przed



mobbingiem lub dyskryminacją albo wobec przekonania, że stali się ofiarą mobbingu lub dyskryminacji poszukiwali pomocy w innych instytucjach lub u osób trzecich, w tym z zakresu pomocy medycznej lub prawnej.

2. Stosowanie przez pracownika względem innego pracownika lub pracowników praktyk mobbingujących lub dyskryminacyjnych, stanowi ciężkie naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych uzasadniające rozwiązanie z takim pracownikiem umowy o pracę bez wypowiedzenia.

### **§ 38.**

W celu przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji kierownictwo Banku obowiązane jest:

- 1) szanować godność i dobra osobiste podległych pracowników oraz budować w zespołach kulturę opartą na wzajemnym szacunku i godności osobistej pracowników,
- 2) traktować wszystkich pracowników na równi i podejmować decyzje, w szczególności dotyczące zatrudniania, awansowania, kierowania na szkolenia podnoszące kwalifikacje i wynagradzania, w oparciu o obiektywną ocenę wyników pracy, umiejętności oraz doświadczenia zawodowego,
- 3) rozwiązywać konflikty w pierwszej kolejności wewnątrz kierowanej jednostki lub komórki, z poszanowaniem godności i dóbr osobistych stron konfliktu, kultury organizacyjnej Banku i bez uszczerbku dla organizacji pracy, z jednoczesnym zapewnieniem pełnej swobody dostępu do wyższych szczebli zarządzania w Banku,
- 4) budować w zespole kulturę otwartej komunikacji w szczególności poprzez przekazywanie informacji zwrotnych, udzielanie wszelkich możliwych wyjaśnień i informacji w sposób spokojny, jasny, zrozumiały i nieprovokujący niedopowiedzeń, dwuznacznych wniosków.

### **§ 39.**

W celu przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji pracownicy Banku zobowiązani są w szczególności:

- 1) szanować godność i dobra osobiste innych pracowników oraz budować w zespole kulturę opartą na wzajemnym szacunku i godności osobistej współpracowników,
- 2) szanować przekonania, wartości i zasady, jakimi kierują się inni pracownicy,
- 3) przestrzegać zasad współżycia społecznego oraz zasad kultury osobistej w relacjach międzyludzkich,
- 4) współpracować w tworzeniu środowiska pracy wolnego od mobbingu i dyskryminacji, poprzez przejawianie odpowiedniej postawy w stosunku do przełożonych i współpracowników, ograniczanie w ramach swoich możliwości czynników sprzyjających powstawaniu tym zjawiskom oraz respektowanie niniejszych Zasad,

- 5) zapobiegać powstawaniu konfliktów oraz dążyć do ich polubownego rozwiązywania z poszanowaniem godności osobistej stron konfliktu,
- 6) reagować na zauważone w Banku przejawy mobbingu, dyskryminacji lub innych niewłaściwych zachowań oraz informować o nich, stosownie do okoliczności, bezpośredniego przełożonego lub stanowisko zgodności albo za pomocą trybu, o którym mowa w § 34 Zasad.

#### **§ 40.**

1. Pracownik, który uważa, że stał się ofiarą mobbingu lub dyskryminacji ma prawo żądania podjęcia przez Zarząd Banku działań zmierzających do zaprzestania tych działań, a także usunięcia ich skutków.
2. Pracownik, który posiada lub poweźmie informację o znamionach mobbingu lub dyskryminacji w Banku powinien o tym poinformować komórkę zgodności za pośrednictwem poczty wewnętrznej lub w formie pisemnej, chyba że skorzysta z funkcjonującego w Banku Systemu Anonimowego Powiadamiania.
3. Pracownik może zgłosić przypadki stosowania mobbingu lub dyskryminacji przez innego pracownika Banku bezpośrednio przełożonemu. W takim przypadku powiadomienia dokonuje bezpośredni przełożony.
4. Pracownik, który bezpodstawnie pomawia pracodawcę lub innego pracownika Banku o mobbing lub dyskryminację nie korzysta z ochrony prawnej.

#### **§ 41.**

1. Powiadomienie, o którym mowa w § 40 ust. 2-3 powinno być sporządzone na piśmie, opatrzone datą i podpisane przez pracownika lub bezpośredniego przełożonego.
2. W powiadomieniu pracownik powinien:
  - 1) określić, jakie działania czy zachowania przełożonych lub współpracowników są mobbingiem lub dyskryminacją,
  - 2) dokładnie wskazać imię i nazwisko osoby lub osób, które jego zdaniem są sprawcami mobbingu lub dyskryminacji,
  - 3) podać uzasadnienie i przytoczyć dowody, że przedstawione działania lub zachowania mają lub miały miejsce.
3. Z chwilą złożenia powiadomienia informacje w nim zawarte mają charakter poufny i mogą być ujawnione wyłącznie osobom biorącym udział w postępowaniu lub Prezesowi Zarządu.
4. W każdym przypadku przed złożeniem powiadomienia pracownik może starać się samodzielnie wyjaśnić wszelkie okoliczności i dążyć do polubownego rozwiązania sporu.

## § 42.

1. W przypadku zgłoszenia zdarzeń o charakterze mobbingującym lub dyskryminującym pracownika lub pracowników, Bank niezwłocznie podejmuje działania konieczne w celu rzetelnego wyjaśnienia sytuacji, zminimalizowania negatywnych skutków oraz zapobieżenia wystąpienia podobnych przypadków w przyszłości.
2. W celu, o którym mowa w ust. 1 stanowisko zgodności przeprowadza postępowanie wyjaśniające, a jego wyniki wraz z propozycją działań naprawczych, jeżeli ich podjęcie okaże się konieczne, przekazuje Prezesowi Zarządu.
3. Komórka zgodności powinna zakończyć postępowanie wyjaśniające w terminie 30 dni od daty dokonania powiadomienia, o którym mowa w § 40 ust. 2-3 lub przekazania jej sprawy do zbadania przez Prezesa Zarządu. Wydłużenie tego terminu może być uzasadnione z uwagi na okoliczności danego przypadku, o czym komórka zgodności informuje Prezesa Zarządu.
4. W razie uznania zasadności powiadomienia, Bank udziela pomocy i wsparcia pracownikowi, wobec którego stosowano mobbing lub dyskryminację oraz niezwłocznie podejmuje działania zmierzające do wyeliminowania stwierdzonych praktyk i przeciwdziałania występowaniu ich w przyszłości, w szczególności poprzez zastosowanie wobec sprawcy sankcji dyscyplinujących przewidzianych w prawie pracy i innych przepisach prawa.

### **2.3.3. Kultura etyczna w Banku i zasady jej kształtowania**

## § 43.

1. Zarząd Banku odpowiada za kształtowanie kultury etycznej w Banku i w tym celu ustala zasady etyczne dla pracowników i podejmuje możliwe działania w celu ich przestrzegania, w tym w szczególności:
  - 1) zapewnia wsparcie edukacyjne w zakresie etyki dla nowozatrudnionych osób, pracowników i kadry kierowniczej Banku,
  - 2) zapewnia szkolenia z programem odpowiednio dostosowanym do specyfiki prowadzonej działalności, wykonywanych zadań i funkcji pełnionych przez osoby szkolone,
  - 3) zachęca kadrę kierowniczą i pracowników Banku do wykonywania powierzonych obowiązków z należytą starannością i poszanowaniem zasad etycznych,
  - 4) włącza w procesy rekrutacji, okresowej oceny pracowniczej oraz systemy motywacyjne kryterium przestrzegania etyki,
  - 5) własną postawą i zachowaniem przyczynia się do promowania i przestrzegania norm etycznych i standardów postępowania określonych w niniejszych Zasadach,

- 6) wdraża system monitorowania realizacji szkoleń z zakresu etyki oraz zapewnia właściwe sposoby reakcji w przypadku naruszeń zasad etycznych.
2. Zarząd wyznacza w Banku osobę odpowiedzialną za kształtowanie kultury etycznej, której zadaniem jest w szczególności:
  - 1) wdrażanie zasad etyki w Banku i monitorowanie ich przestrzegania,
  - 2) analizowanie ewentualnych przypadków naruszeń zasad etycznych i konstruowanie wniosków na potrzeby Zarządu,
  - 3) sporządzanie informacji na potrzeby organów Banku z tego zakresu w ramach okresowych raportów z ryzyka braku zgodności,
  - 4) planowanie i organizowanie szkoleń z zakresu etyki,
  - 5) propagowanie niniejszych Zasad oraz budowanie poczucia wspólnej odpowiedzialności za etyczną działalność całego Banku.
3. Osoba, o której mowa w ust. 2 ma zapewnioną niezależność oraz obiektywizm oceny na zasadach przewidzianych dla pracownika komórki zgodności, a także możliwość bezpośredniej komunikacji z organami Banku i prawo dostępu do informacji i dokumentów ważnych dla identyfikacji naruszeń zasad etyki i rozstrzygania dylematów etycznych.

#### § 44.

1. Osoby zatrudnione na stanowiskach kierowniczych w Banku przyczyniają się do przestrzegania norm etycznych i standardów postępowania określonych w niniejszych Zasadach, a w szczególności utrwalają je wśród podległych pracowników oraz reagują w ramach swoich kompetencji na zachowania odbiegające od ustalonych zasad lub standardów.
2. Kierownicy współdziałają z osobą, o której mowa w § 43 ust. 2 oraz z Zarządem w zakresie kształtowania norm etycznych i standardów postępowania w Banku oraz ich przestrzegania przez podległych pracowników, a w szczególności:
  - 1) zgłaszają osobie, o której mowa w § 43 ust. 2 lub Zarządowi wszelkie spostrzeżenia i uwagi, które mogą mieć wpływ na kształtowanie właściwych relacji pomiędzy Bankiem i klientami albo na wizerunek Banku,
  - 2) dokonują obiektywnej i sprawiedliwej oceny pracy podległych pracowników,
  - 3) podejmują wszelkie możliwe działania, zgodne z prawem i kompetencjami, w celu łagodzenia konfliktów lub rozwiązywania trudnych sytuacji w pracy kierowanej jednostki lub komórki organizacyjnej Banku, a w razie konieczności pełnią w takich sytuacjach rolę mediatora lub wnioskuje o pełnienie tej roli przez osobę, o której mowa w § 43 ust. 2 albo członek Zarządu,

3. Osoby sprawujące funkcje kierownicze w Banku, mają obowiązek zapoznawać z Zasadami nowych pracowników zatrudnionych w podległych im komórkach lub jednostkach organizacyjnych Banku oraz w miarę możliwości wyjaśniać wątpliwości powstałe na tle rozumienia ich treści, niezależnie od szkoleń przeprowadzanych w procesie adaptacji zawodowej przez osobę, o której mowa w § 43 ust. 2, a także podejmować działania mobilizujące pracowników do tworzenia atmosfery pozytywnie motywującej do pracy oraz odpowiedniej jakości obsługi klientów.

#### **§ 48.**

1. Zarząd prowadzi politykę szkoleniową w zakresie etyki podlegającą bieżącemu monitorowaniu, która oparta jest na trzech zasadniczych zasadach, tj.:
  - 1) powszechności - szkolenia z zakresu etyki powinny być obligatoryjne dla wszystkich pracowników,
  - 2) obligatoryjności - aktywny udział w szkoleniach i innych formach edukacyjnych z zakresu etyki powinna być postrzegana jako obowiązek pracownika i jeden z elementów etycznej postawy,
  - 3) cykliczności - szkolenia powinny być organizowane, tak aby pracownicy mieli świadomość, że nie jest to jednorazowe działanie Banku, lecz systematycznie prowadzony program aktualizowany zgodnie z bieżącymi zdarzeniami i okolicznościami.
2. Programy szkoleń z zakresu etyki dostosowane są do kompetencji uczestników i specyfiki komórek lub jednostek organizacyjnych Banku, a także do realiów sektora bankowości spółdzielczej i zakresu prowadzonej działalności. Ponadto powinny być dostosowane do praktyki bankowej i odnosić się do przykładów procesów, zjawisk, zdarzeń, procedur czy dylematów, z jakimi spotykają się pracownicy.
3. W miarę możliwości zagadnienia etyczne włączane są w programy szkoleń produktowych i sprzedażowych, a także w dyskusje podczas spotkań roboczych czy biznesowych prowadzonych na wszystkich szczeblach organizacji Banku.

## **2.4. Kodeks etyczny dla pracowników Banku**

#### **§ 49.**

1. Normy etyczne i standardy postępowania wymienione w paragrafach niniejszego podrozdziału obowiązują wszystkich pracowników, niezależnie od zajmowanego stanowiska pracy.
2. Pracownicy Banku zobowiązani są przestrzegać obowiązków wymienionych w Kodeksie pracy oraz Regulaminie pracy, a także wypełniać swoje powinności zgodnie

z zakresem powierzonych im czynności, uczciwie, sumiennie i rzetelnie oraz z najlepszą wiedzą i wolą.

3. Zachowania pracowników zgodne z zasadami, o których mowa w ust. 2 polegają w szczególności na:
  - 1) dokładaniu należytej staranności w wykonywaniu obowiązków pracowniczych,
  - 2) samokontroli i eliminowaniu błędów w pracy,
  - 3) stosowaniu się do obowiązujących w Banku przepisów i instrukcji, uchwał Zarządu i zarządzeń Prezesa Zarządu, a także zaleceń pokontrolnych i audytowych,
  - 4) współdziałaniu w miarę możliwości w eliminowaniu lub naprawianiu błędów pojawiających się w praktyce Banku,
  - 5) rozstrzyganiu wątpliwości w sposób merytoryczny i profesjonalny,
  - 6) zachowywaniu obiektywności w pracy oraz korzystaniu z wiedzy z poszanowaniem interesów Banku i klientów,
  - 7) przejawianiu własnej inicjatywy w trosce o dobro Banku, stosownie do swoich możliwości i wiedzy, w tym pogłębianiu wiedzy i podnoszeniu kwalifikacji zawodowych,
  - 8) dbaniu w miarę swoich możliwości o dobrą kondycję i reputację Banku,
  - 9) niewykorzystywaniu posiadanej wiedzy i zajmowanego stanowiska na szkodę Banku,
  - 10) przejawianiu lojalności wobec Banku i niepodejmowaniu działań mogących wyrządzić Bankowi szkodę, w tym przede wszystkim niepodejmowaniu w jakiegokolwiek formie działań konkurencyjnych wobec Banku.

#### **§ 50.**

1. Pracownik chroni majątek Banku i wykorzystuje go zgodnie z jego przeznaczeniem, a w razie zagrożenia utraty lub uszkodzenia mienia Banku, pracownicy informują o tym fakcie Zarząd lub bezpośredniego przełożonego i w miarę możliwości powinni przedsięwziąć działania usuwające zagrożenie lub ograniczające skutki zniszczenia mienia.
2. 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 nie może podejmować dla osiągnięcia osobistych korzyści, działań konkurencyjnych wobec Banku, w którym jest zatrudniony.
3. Pracownik przewiduje i unika sytuacji, w których jego prywatne interesy mogłyby być sprzeczne z interesami klienta 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.

4. Pracownik, wykonujący czynności w imieniu Banku, nie może obsługiwać własnych transakcji finansowych oraz świadczyć usług na rzecz osób, z którymi łączy go bliskie relacje osobiste lub biznesowe.
5. Z wyłączeniem przypadków dopuszczonych przez Zarząd Banku 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.
6. 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.
7. Pracownik Banku nie nadużywa zajmowanego w Banku stanowiska dla osiągnięcia korzyści osobistych.
8. Pracownik unika nieakceptowalnych w Banku powiązań personalnych, określonych w obowiązujących regulacjach w tym zakresie.

#### **§ 51.**

1. Pracownik postępuje odpowiedzialnie w najlepiej pojętym interesie Banku mając na uwadze, że jego praca utożsamiana jest z działaniem Banku jako instytucji i wpływa na jego reputację.
2. Pracownik odpowiada za wypowiedzane słowa i treść dokumentów sporządzanych dla Banku i klienta.
3. Pracownicy Banku odpowiedzialni są za tworzenie w miejscu pracy koleżeńskiej i życzliwej atmosfery.
4. Za niedopuszczalne uznaje się wykonywanie czynności służbowych pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, a także posiadanie w środowisku pracy takich środków, broni palnej, z wyjątkiem pracowników ochrony Banku, broni białej oraz amunicji.

#### **§ 52.**

1. Pracownicy zobowiązani są przestrzegać zasad współżycia społecznego w Banku, a w szczególności:
  - 1) utrzymywać właściwe stosunki międzyludzkie, służące budowaniu przyjaznego klimatu w pracy,
  - 2) nie zachowywać się w pracy w sposób niestosowny lub gorszący, a także poza pracą, jeżeli obecność pracownika jest identyfikowana z pracą w Banku,
  - 3) rywalizować w zakresie osiągniętych efektów pracy na zasadach uczciwości i obiektywności w ocenie innych,

- 4) nie wykonywać w czasie pracy żadnych czynności mogących wpływać negatywnie na wizerunek Banku postrzeganego jako instytucja zaufania publicznego lub osłabiać jego profesjonalizm,
  - 5) nie prowadzić i nie prowokować dyskusji bez merytorycznego uzasadnienia, których celem jest wyłącznie podważanie autorytetu lub działań organów Banku albo dobrego imienia przełożonego lub współpracownika,
  - 6) posługiwać się wobec współpracowników, przełożonych i klientów Banku językiem kulturalnym,
  - 7) rozładowywać napięcia i trudne sytuacje w pracy za pomocą dialogu i z poszanowaniem racji drugiej strony.
2. W pracy zespołowej pracownicy powinni współdziałać ze sobą w wykonywaniu wspólnych zadań, wykazując należyte zaangażowanie i pomoc stosownie do swoich możliwości i wiedzy.
  3. Pracownicy zobowiązani są współpracować ze sobą, niezależnie od podziału struktury organizacyjnej Banku, jeżeli wymaga tego dobro Banku, charakter zadań albo inne uzasadnione okoliczności.

#### **§ 53.**

1. Pracownicy zobligowani są do tworzenia korzystnego wizerunku Banku, a w szczególności swoim wyglądem zewnętrznym podkreślać powagę instytucji, jaką jest Bank.
2. Wymóg, o którym mowa w ust. 1 spełniają pracownicy, którzy mają schludny wygląd i odpowiednio dobrany strój i fryzurę, co oznacza w szczególności:
  - 1) ubiór w stylu klasycznym,
  - 2) stonowane kolory stroju,
  - 3) klasyczne uczesanie.
3. W Banku nie dopuszcza się odzieży i obuwia typowo sportowego (dres, bluza, adidas), ubrania lub fryzury ekstrawaganckiej (np. w zbyt jaskrawych kolorach), wyzywającego wyglądu, w tym „ostrego” makijażu i tatuaży w widocznych miejscach.
4. Dopuszcza się możliwość stosowania stroju typu „casual” dla Zespołu Informatyków i Kierowcy z wyłączeniem umówionych spotkań, bytności z klientami lub udziału w biznesowych konferencjach i szkoleniach.

#### **§ 54.**

Pracownicy zobowiązani są dbać o otoczenie swojej pracy, a w szczególności:

- 1) zachowywać porządek i ład na swoim biurku,
- 2) dbać, aby na biurku znajdowały się wyłącznie przedmioty i dokumenty niezbędne do pracy,



- 3) przechowywać w sposób właściwy i zgodny z obowiązującymi przepisami dokumentację bankową, stemple i pieczętki, itp.,
- 4) nie spożywać jedzenia przy stanowiskach do obsługi klientów; przygotowywanie posiłku do spożycia lub ich spożywanie odbywa się w pomieszczeniach socjalnych (kuchni),
- 5) nosić w widocznych miejscach identyfikatory, jeżeli takowe pracownikom zostały przypisane.

## **2.5. Szczegółowe standardy postępowania pracowników na stanowiskach obsługi klientów**

### **§ 55.**

W relacjach z klientami 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 organów nadzorczych oraz kieruje się zasadą dobrze pojętego interesu Banku i klienta,
- 3) w sposób taktowny i uprzejmy zapewnia klientom pełną i zrozumiałą informację o usługach i produktach, obejmującą wyjaśnienie istoty świadczonych przez Bank usług i oferowanych produktów oraz warunków zawieranych umów.

### **§ 56.**

1. W kontaktach z klientami pracownicy powinni używać kulturalnego, poprawnego i zrozumiałego języka, a w szczególności:
  - 1) formułować rzeczowe i merytoryczne wypowiedzi w mowie i piśmie,
  - 2) posługiwać się w mowie i piśmie poprawną polszczyzną,
  - 3) unikać zwrotów specjalistycznych lub wyrazów obcego pochodzenia, a w razie konieczności ich użycia, objaśniać ich znaczenie,
  - 4) używać zwrotów grzecznościowych, np. „dzień dobry”, „uprzejmie proszę”, „będę wdzięczna za podanie informacji...”, niezależnie od formy porozumiewania się z klientem,
  - 5) zasadą powinno być, aby pracownik inicjował i kończył rozmowę grzecznościowym zwrotem, np.: „w czym mogę pomóc?”, „dziękuję za skorzystanie z naszych usług”, „zapraszam ponownie”,

- 6) prowadzić negocjacje w klimacie poszanowania słusznego interesu Banku i klienta, w tym w szczególności nie wykorzystywać niewiedzy klienta, nie przejawiać pozycji dominującej wobec klienta i dyskredytującej inne banki,
  - 7) uważnie wsłuchiwać się w wypowiedzi klienta, rozpoznać jego potrzeby oraz służyć podpowiedzią i wyjaśnieniem w kwestii wyboru optymalnego rozwiązania.
2. W trudnej lub kłopotliwej sytuacji powstałej wskutek niezadowolenia lub pretensji klienta, pracownik powinien zachować opanowanie i grzeczny styl rozmowy, dążyć do wyjaśnienia wątpliwości i rozładowania napięcia, a w razie bezskuteczności tych działań (narastającego napięcia) - zgłosić problem bezpośredniemu przełożonemu lub osobie jego zastępującej.
  3. Pracownikom nie wolno w obecności klientów:
    - 1) prowadzić między sobą rozmów prywatnych,
    - 2) oceniać lub krytykować współpracowników lub przełożonych,
    - 3) wszczynać dyskusji na tematy drażliwe lub jakiegokolwiek inne mogące wywoływać kontrowersje lub zgorszenie,
    - 4) agitować politycznie lub manifestować swoje poglądy,
    - 5) przeszkadzać bez uzasadnionego powodu innym pracownikom w trakcie obsługi klienta.
  4. Pracownik powinien być zawsze przygotowany do rozmowy z klientem, mieć stały podgląd do taryfy opłat i prowizji, tabeli oprocentowania lub innych informacji, których nie potrafi przytoczyć z pamięci.
  5. Pracownik powinien informować klientów o wszelkich istotnych dla niego kwestiach oraz w miarę możliwości na bieżąco wyjaśniać wątpliwości pojawiające się w trakcie rozmów lub negocjacji.
  6. W przypadku, gdy na obsługę oczekuje więcej klientów i tworzy się tzw. „kolejka”, w miarę możliwości pracownik do spraw kredytowych nie obsługujący klientów, powinien skierować do czekających klientów zapytanie „Może ja będę mógł Pani/Panu pomóc?”; w zakresie czynności dotyczących wpłat, wypłat lub poleceń przelewu, pracownik ten powinien wesprzeć obsługę czekających klientów w sekcji oszczędnościowo-rozliczeniowej.
  7. W każdym przypadku, niezależnie od rezultatu rozmowy z klientem, pracownik powinien podziękować za przybycie do Banku i zaprosić do korzystania z usług Banku w przyszłości, a w miarę możliwości wręczyć wszystkie dostępne ulotki reklamowe mogące zachęcić do ponownej wizyty w Banku.

8. Niezależnie od formy komunikowania się z klientem, pracownik powinien bezwzględnie przestrzegać zasady powagi wypowiedzianych słów, w tym w szczególności:
- 1) dotrzymywać uzgodnionych terminów spotkań czy udzielenia odpowiedzi,
  - 2) nie wycofywać się z dokonanych ustaleń, a jeżeli ustalenia oparto na błędnym przekonaniu lub były wadliwe, pracownik powinien podjąć próbę wyjaśnienia sprawy i dokonania nowych ustaleń w atmosferze wzajemnego zaufania,
  - 3) nie podawać informacji nie sprawdzonych, (tzw. zasłyszanych), chyba że informacja taka ma istotne znaczenie w danej sprawie; w takim przypadku pracownik powinien wyraźnie zaznaczyć, że informacje mają jedynie charakter poglądowy i nie zostały zweryfikowane przez Bank.

### § 57.

Pracownicy zatrudnieni przy obsłudze klientów powinni kierować się następującymi zaleceniami w zakresie standardów dotyczących komunikacji środkami porozumiewania się na odległość:

- 1) pracownik obsługi powinien odbierać telefony bez zbędnej zwłoki, nie później niż po usłyszeniu trzeciego sygnału,
- 2) przy obsłudze klientów obowiązuje zasada odbierania telefonu przez pracownika zespołu, który znajduje się w danym momencie najbliżej, niezależnie od tego czy jest to biurko danego pracownika czy biurko sąsiednie,
- 3) w przypadku prowadzenia rozmowy telefonicznej z innego aparatu, pracownik może przeprosić rozmówcę i poprosić o zgodę na odebranie drugiego telefonu,
- 4) rozmowę telefoniczną pracownik zawsze rozpoczyna zwrotem: „Dzień dobry Bank Spółdzielczy w Gnieźnie oddział w .....(podać właściwy oddział) ..... (podać imię i nazwisko). W czym mogę pomóc?”
- 5) zasada, o której mowa w pkt 4 dotyczy także sytuacji, gdy inicjatorem rozmowy telefonicznej z klientem jest pracownik; w takim przypadku pomija się jednak końcowe pytanie,
- 6) pracownik zobowiązany jest prowadzić rozmowę telefoniczną wyraźnym głosem, w sposób rzeczowy i zapewniający klientowi zabranie głosu (obowiązuje zasada dialogu a nie monologu),
- 7) w miarę możliwości pracownik powinien we własnym zakresie służyć pomocą klientowi, a dopiero wtedy gdyby okazało się, iż przedmiot rozmowy wykracza poza jego możliwości, pracownik powinien grzecznie przeprosić rozmówcę i przełączyć go do innego pracownika; w takim przypadku należy:

- a) poinformować klienta, do kogo zostanie przekierowana rozmowa (imię i nazwisko oraz numer telefonu innego pracownika),
  - b) w razie nieobecności w pracy pracownika kompetentnego w danej sprawie dodatkowo poinformować klienta o czasie (lub przewidywanym czasie), kiedy będzie on obecny w Banku,
  - c) poprosić o informację dotyczącą numeru telefonu klienta, celem skontaktowania się z nim w czasie późniejszym przez pracownika nieobecnego w danym momencie w pracy,
- 8) rozmowę telefoniczną powinno kończyć podsumowanie dokonanych ustaleń, podziękowanie za rozmowę i pożegnanie; zasadą jest że klient pierwszy odkłada słuchawkę,
- 9) pracownikowi nie wolno prowadzić przez telefon prywatnych rozmów w obecności klientów (rozmowa trwająca winna być niezwłocznie zakończona),
- 10) pracownik mający dostęp do poczty wewnętrznej powinien odpowiadać na wiadomości mailowe, chyba że wynika z nich, iż nadawca nie oczekuje odpowiedzi, a jedynie przesyła informację,
- 11) na wiadomości mailowe przychodzące z zewnątrz pracownik powinien odpowiadać bez zbędnej zwłoki, a w przypadku gdy wymagają one wyjaśnienia lub dokonania określonych czynności - niezwłocznie winna być udzielona informacja o konieczności dokonania tych czynności i przewidywanym czasie udzielenia odpowiedzi,
- 12) wiadomości mailowe powinny zawierać powitanie, dane pracownika oraz tzw. stopkę z danymi Banku, o których mowa w § 58 ust. 2.
- 13) w czasie nieobecności pracownika w pracy w poczcie elektronicznej winna być ustawiona wiadomość domyślna wysyłana jako odpowiedź, z informacją o czasie nieobecności pracownika i osobie go zastępującej,
- 14) w trakcie dłuższej nieobecności kierownika jednostki lub komórki organizacyjnej, rozumianej jako tydzień i dłużej, kierownik jest zobowiązany przekierować na czas swojej nieobecności przychodzące wiadomości pocztą elektroniczną na adres pracownika go zastępującego, a przynajmniej powiadomić członka Zarządu będącego jego bezpośrednim przełożonym, asystenta Zarządu oraz innych kierowników w Banku o przewidywanym czasie nieobecności i osobie go zastępującej, do której należy przysyłać wiadomości; w razie dłuższej nieobecności kierownika, której przyczyny nie dało się przewidzieć, obowiązek powiadomienia wskazanych wyżej osób spoczywa na pracowniku zwyczajowo zastępującym kierownika.

## **§ 58.**

1. Korespondencja wysyłana do Klienta pocztą tradycyjną powinna być sporządzana na obowiązującym w Banku papierze firmowym.
2. Jeżeli pismo nie jest sporządzone na papierze firmowym, należy umieścić na nim tzw. stopkę z danymi Banku (nazwa, adres, sąd rejestracyjny i numer KRS, numer REGON, NIP, adres mailowy i numery telefonów, adres strony internetowej).
3. Korespondencja winna być sporządzana starannie oraz rejestrowana zgodnie z obowiązującą w Banku instrukcją.
4. Każda korespondencja musi być podpisana przez upoważnionego pracownika ze wskazaniem jego stanowiska pracy lub przez członka Zarządu.

#### **§ 59.**

1. Pracownik obsługujący klientów jest zobowiązany zachować tajemnicę bankową i dyskrecję, a w szczególności:
  - 1) przeglądając dokumenty klienta lub wymieniając się nimi ze współpracownikiem powinien zadbać, aby nie zapoznały się z ich treścią osoby postronne,
  - 2) konsultując ze współpracownikiem kwestie dotyczące klienta, powinien czynić to w taki sposób, aby minimalizować ryzyko dotarcia tych informacji do osób postronnych, tj. cichym głosem, nie w bezpośrednim otoczeniu innych klientów,
  - 3) informacje dotyczące pieniędzy klienta, w tym w szczególności stan jego konta, kwota kredytu do zapłaty, odsetki postawione do dyspozycji klienta, powinny być przekazywane na kartce, chyba że jest możliwe przekazanie ich bez możliwości pozyskania tej informacji przez innych klientów.
2. Pracownik korzystając ze środków porozumiewania się na odległość powinien zachować szczególną ostrożność w przekazywaniu informacji. Pracownikowi nie wolno w tej formie w szczególności przekazywać informacji stanowiących tajemnicę bankową lub dane osobowe klienta, chyba że ich adresatem jest również pracownik Banku.
3. Pracownik obsługi odchodząc od biurka musi bezwzględnie zachowywać zasady ochrony informacji określone w odrębnych regulacjach, w tym nie zostawiać na biurku dokumentów, z którymi mogą z łatwością zapoznać się osoby trzecie, blokować stację swojego komputera, nie udostępniać swojego hasła i loginu innym pracownikom.

### **2.6. Zasady postępowania pomiędzy bankami i innymi instytucjami finansowymi, partnerami biznesowymi oraz środowiskiem lokalnym**

#### **§ 60.**

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

### **§ 61.**

Nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę przedsiębiorstwa, bankową i 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.

### **§ 62.**

Udzielając informacji Bank szczególnie dba o ich aktualność, prawdziwość i rzetelność, a także zgodność z przepisami prawa.

### **§ 63.**

1. Bank nie wypowiedza umów z innymi bankami, zwłaszcza umów o stałej współpracy, bez ważnych powodów. Zasada ta dotyczy także podmiotów, o których mowa w ust. 2.
2. Bank przestrzega zasad współpracy w ramach umów zawartych z SGB-Bank S.A., Spółdzielczym Systemem Ochrony SGB oraz Związkiem Rewizyjnym, a w przypadku powstania utrudnień lub sporów na tle ich realizacji, podejmuje rokowania w celu polubownego załatwienia problematycznych kwestii lub rozwiązania sporu.
3. Bank wypełnia należycie, uczciwie i profesjonalnie swoje obowiązki wynikające z tytułu członkostwa w zrzeszeniach i związkach działających na rzecz rynku bankowego, w szczególności sektora bankowości spółdzielczej.
4. Bank współdziała z organami nadzoru i kontroli w sposób zapewniający najlepszą efektywność podejmowanych czynności kontrolnych oraz w miarę możliwości realizuje wydawane zalecenia i rekomendacje.

### **§ 64.**

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

### **§ 65.**

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.

### **§ 66.**

W swojej działalności Bank:

- 1) nie odnosi się w reklamach do ofert innych banków,
- 2) nie kreuje negatywnego wizerunku konkurentów,
- 3) nie podaje w wątpliwość solidności lub wiarygodności innych banków,

4) nie ocenia działalności innych banków.

### **§ 67.**

1. 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) na każdym etapie planowania i realizacji współpracy z partnerami biznesowymi zwraca się uwagę na przestrzeganie przez Bank oraz 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.
2. 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.

### **§ 68.**

W relacjach ze środowiskiem lokalnym Bank:

- 1) zwraca uwagę na każdym etapie budowania kultury etycznej w Banku, że 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 inicjatywom 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, społeczne i kulturalne na rzecz lokalnej społeczności oraz zachęca swoich pracowników do podejmowania takich działań,
- 6) w sposób szczególny dba i umacnia współpracę z lokalnymi samorządami, środowiskiem rolniczym i przedsiębiorcami, którzy stanowią grupy stałych klientów Banku,
- 7) w swojej działalności oraz w relacjach z innymi podmiotami uwzględnia wymóg ochrony środowiska naturalnego i nie podejmuje współpracy oraz nie finansuje działalności instytucji, które w świetle wiarygodnych źródeł nie przestrzegają przepisów o ochronie środowiska.

## **2.7. Zasady przetwarzania danych osobowych**

### **§ 69.**

1. Bank posiada i respektuje polityki bezpieczeństwa informacji i ochrony danych, a także przetwarza dane osobowe klientów z poszanowaniem przepisów prawa, w dobrej wierze i adekwatnie do celów:
  - 1) uznając prywatność osób, których dane przetwarza za istotną wartość, podlegającą szczególnej ochronie,
  - 2) dokładając należytej staranności przy wypełnianiu obowiązków informacyjnych związanych z przetwarzaniem danych osobowych, w tym obowiązku informowania o celu przetwarzania danych osobowych,
  - 3) przetwarzając dane osobowe z poszanowaniem praw i wolności osób, których dane dotyczą.
2. Bank jako Administrator danych osobowych w procesach przetwarzania tych danych kieruje się przede wszystkim:
  - 1) zasadą zgodności z prawem,
  - 2) zasadą rzetelności,
  - 3) zasadą przejrzystości,
  - 4) zasadą ograniczenia celu,
  - 5) zasadą minimalizacji danych,
  - 6) zasadą prawidłowości,
  - 7) zasadą ograniczenia przechowywania,
  - 8) zasadą integralności i poufności,
  - 9) zasadą rozliczalności,
  - 10) zasadą podejścia opartego na ryzyku (risk based approach),



- 11) zasadą ochrony danych w fazie projektowania (*privacy by design*),
  - 12) zasadą domyślnej ochrony danych (*privacy by default*).
3. Bank zapewnia osobom fizycznym, których dane osobowe przetwarza, realizację przysługujących im praw, w tym prawa dostępu do danych i informacji o przetwarzaniu tych 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,
  4. Bank przetwarza dane osobowe nie dłużej niż jest to konieczne dla celu, w jakim są przetwarzane.
  5. Bank odpowiada wobec osób fizycznych, których dane przetwarza za działania i zaniechania skutkujące naruszeniem przepisów normujących ochronę danych osobowych.
  6. Bank chroni dane osobowe, w szczególności nie udostępnia ich osobom nieuprawnionym i zapobiega ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem, a także 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.
  7. Bank dba o zachowanie bezpieczeństwa i poufności w korespondencji z klientami,
  8. Bank uświadamia i uwrażliwia klientów na temat ich własnej odpowiedzialności za bezpieczeństwo ich danych, szczególnie w kontekście bankowości zdalnej,
  9. Bank weryfikuje prawdziwość podawanych przez klientów danych osobowych w trosce o bezpieczeństwo obrotu,
  10. Bank dokłada należytej staranności w celu wyjaśniania 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.

## **2.8. Polityka przeciwdziałania korupcji**

### **§ 70**

1. Bank przeciwdziała korupcji, kierując się zasadą rzetelności, uczciwości i transparentności oraz zasadą bezwzględnego braku akceptacji dla zachowań korupcyjnych. Zasady te stosowane są zarówno w relacji z pracownikami i współpracownikami, jak i w stosunkach nawiązywanych z podmiotami zewnętrznymi, w tym klientami, partnerami biznesowymi, audytorami oraz regulatorami.

2. Bank w swojej działalności dąży do unikania sytuacji mogących powodować zachowania korupcyjne w relacjach z klientami, udziałowcami, partnerami biznesowymi lub innymi interesariuszami Banku.
3. W przypadku wystąpienia zachowań korupcyjnych Bank podejmuje konieczne działania dla ich wyjaśnienia, zminimalizowania ich skutków oraz zapobieżenia wystąpieniu podobnych sytuacji w przyszłości.

## § 71

1. Członków Zarządu i Rady Nadzorczej oraz pracowników Banku obowiązuje zakaz:
  - 1) przyjmowania od klientów, potencjalnych klientów oraz partnerów biznesowych Banku prezentów, które wywołują lub mogą wywołać wrażenie, że zostały wręczone w celu wywarcia wpływu na sposób wykonywania obowiązków służbowych z zastrzeżeniem ust. 4,
  - 2) przyjmowania gotówki lub jej ekwiwalentu oraz przedmiotów wartościowych,
  - 3) przyjmowania prezentów od osób sprawujących funkcje publiczne,
  - 4) wręczania prezentów osobom sprawującym funkcje publiczne,
  - 5) wręczania w imieniu Banku prezentów bez związku z wykonywaniem obowiązków służbowych i bez uzgodnienia z bezpośrednimi przełożonymi.
2. W przypadku powzięcia informacji o naruszeniu zakazów określonych w ust. 1, każda osoba zatrudniona w Banku jest zobowiązana niezwłocznie poinformować o tym stanowisko zgodności za pośrednictwem poczty wewnętrznej lub w formie pisemnej albo swojego bezpośredniego przełożonego. W tym drugim przypadku stosowną informację do stanowiska zgodności przekazuje przełożony pracownika.
3. Przypadek naruszenia zakazów, o których mowa w ust. 1 pracownik może również zgłosić za pośrednictwem funkcjonującego w Banku Systemu Anonimowego Powiadamiania.
4. W Banku dopuszcza się przyjmowanie i przekazywanie następujących rodzajów prezentów:
  - 1) drobnych upominków i niskiej wartości oraz gadżetów reklamowych opatrzonych logo ofiarodawcy,
  - 2) galanterii cukierniczej, alkoholu, czy tzw. koszy delikatesowych,
  - 3) zaproszeń do restauracji (lub innego lokalu gastronomicznego) o charakterze biznesowym lub bezpośrednio związanych ze spotkaniem biznesowym,
  - 4) zaproszeń na imprezy rozrywkowe, sportowe, artystyczne itp., jeżeli będzie na nich obecny ofiarodawca,
  - 5) zaproszeń na bankiety lub wydarzenia bezpośrednio związane z realizacją zadań służbowych,

- 6) zaproszeń na szkolenia lub konferencje jednoznacznie związane i uzasadnione realizacją zadań służbowych.
5. Fakt wręczenia lub przyjęcia prezentu nie może wpływać na niezależność opinii oraz decyzji podejmowanych przez pracowników Banku, a w szczególności wręczenie lub przyjęcie prezentu nie może być warunkiem świadczenia określonej usługi czy udzielenia jakichkolwiek informacji dotyczących świadczonych usług.
6. W przypadku wątpliwości co do dopuszczalności przyjęcia danego prezentu, pracownik powinien skonsultować to z komórką zgodności.

## **2.9. Eliminowanie naruszeń postanowień niniejszych Zasad**

### **§ 72.**

1. Wszyscy pracownicy Banku są zobowiązani do bieżącego przekazywania informacji o podejrzeniach naruszenia oraz zgłaszania zidentyfikowanych naruszeń niniejszych Zasad przez pracowników Banku bezpośrednio do stanowiska zgodności w dowolnej formie (osobiście, anonimowo, pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej), zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami zarządzania ryzykiem braku zgodności.
2. Obowiązki, o których mowa w ust. 1, mają odpowiednie zastosowanie do osób, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności na innej podstawie niż stosunek pracy.

### **§ 73.**

W ramach funkcjonującego w Banku Systemu anonimowego powiadamiania, Bank zapewnia anonimowość oraz ochronę przed negatywnymi konsekwencjami ze strony kierownictwa i innych pracowników Banku osobie, która zgłosiła w dobrej wierze informacje dotyczące potencjalnych naruszeń niniejszych Zasad czy nieetycznych zachowań pracowników Banku chyba, że informacje celowo podane zostały w sposób niezgodny z prawdą.

### **§ 74.**

Bank zapewnia odpowiednią ochronę informacji, o których mowa w § 73, ze względu na indywidualne dane oraz opis niezgodności, prowadząc w sposób minimalizujący możliwość identyfikacji źródła informacji, wszelkie działania zmierzające do ich uszczegółowienia i weryfikacji.

### **§ 75.**

Bank analizuje każde zgłoszenie, o którym mowa w § 73, wszczyna postępowanie wyjaśniające oraz podejmuje działania zaradcze, zgodnie z obowiązującą w Banku regulacją dotyczącą systemu anonimowego powiadamiania.

## **2.10. Szkolenia z zakresu kultury etycznej**

## **§ 76.**

1. Komórka zgodności przeprowadza wstępne szkolenie z postanowień niniejszych Zasad dla wszystkich nowo zatrudnionych osób w Banku.
2. Komórka zgodności raz w roku przeprowadza szkolenie okresowe z kultury etycznej i zasad jej kształtowania dla wszystkich pracowników zatrudnionych w Banku.
3. Szkolenie, o którym mowa w ust. 2, może być przeprowadzone w dowolnej formie uznanej przez komórkę zgodności za odpowiednią. Przez taką formę można rozumieć m.in. szkolenie indywidualne lub grupowe stacjonarne albo za pośrednictwem bankowej platformy edukacyjnej albo przesłaną na adres mailowy odbiorców prezentację lub materiał szkoleniowy.

### **2.11. Odpowiedzialność za naruszenie niniejszych Zasad**

## **§ 77.**

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,
- 2) wypowiedzenia pracownikowi umowy o pracę, a jeżeli zostanie spełniona przesłanka ciężkiego naruszenia obowiązków pracowniczych - rozwiązania umowy o pracę bez wypowiedzenia z winy pracownika,
- 3) pozbawienia pracownika prawa do uznaniowych świadczeń motywacyjnych albo zmiany stanowiska pracy,
- 4) odwołania z pełnionej funkcji członka organu Banku.

## **III. Postanowienia końcowe**

## **§ 78.**

1. Niniejsze Zasady, a także dokonywane w nich zmiany są udostępniane wszystkim pracownikom Banku poprzez umieszczenie ich w elektronicznym zbiorze regulacji wewnętrznych.
2. W celu uniknięcia sytuacji mogących powodować wystąpienie naruszenia niniejszych Zasad, wszyscy pracownicy Banku są zobowiązani, po zapoznaniu się z nimi (lub wprowadzonymi zmianami), do złożenia oświadczenia o ich znajomości i ich stosowaniu, sporządzonego według wzoru stanowiącego załącznik Nr 2 do niniejszych Zasad.
3. Oświadczenia, o których mowa w ust. 2, przekazywane są do Centrali Banku z adnotacją adresata „Zespół kadr”, a następnie załączane do dokumentacji pracowniczej. Pracownik kadr informuje osobę, o której mowa w § 43 ust. 2 o fakcie pozyskania

oświadczeń od wszystkich pracowników Banku, względnie utrudnieniach w tym zakresie.

4. Obowiązek uzyskania oświadczeń, o których mowa w ust. 2 spoczywa na kierownikach jednostek i komórek organizacyjnych względem podległych im pracowników, a w zakresie pracowników podległych bezpośrednio członkom Zarządu na pracownikach zespołu kadr.
5. Niezależnie od oświadczeń, o których mowa w ust. 2 nowo zatrudniani pracownicy zapoznawani są z normami etycznymi i standardami postępowania w ramach szkolenia w procesie adaptacji zawodowej prowadzonego przez komórkę zgodności na podstawie odrębnej polityki zarządzania kadrami.

#### **§ 79.**

Przestrzeganie niniejszych Zasad jest monitorowane w Banku w ramach:

- 1) okresowego przeglądu i analizy wpisów do rejestrów skarg i reklamacji,
- 2) okresowego przeglądu wpisów do rejestru spraw sądowych,
- 3) corocznej oceny pracowników,
- 4) okresowej oceny członków Zarządu i osób pełniących kluczowe stanowiska w Banku zdefiniowanych w odrębnych regulacjach bankowych,
- 5) okresowego przeglądu rejestru anonimowego powiadamiania o naruszeniach przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i standardów etycznych w Banku,
- 6) analizy zachowań nieetycznych zgłoszonych komórce zgodności,
- 7) analizy zgłoszonych incydentów i zaobserwowanych sytuacji przez osobę, o której mowa w § 43 ust. 2.

#### **§ 80.**

W odniesieniu do osób, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności bankowe, jak również osób przez nie zatrudnianych lub 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.