



**Zasady
dobrych praktyk Banku**

Poznań, marzec 2019 r.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2 - Zasady postępowania Banku w stosunkach z klientami.....	3
Rozdział 3 – Zasady postępowania Banku w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym	5
Rozdział 4 - Zasady postępowania Banku ze skargami i reklamacjami klientów	6
Rozdział 5 - Zasady postępowania Banku z pracownikami.....	7
Rozdział 6 - Zasady postępowania pracowników Banku.....	9
Rozdział 7 - Zasady postępowania pomiędzy bankami i innymi instytucjami finansowymi, partnerami biznesowymi oraz środowiskiem lokalnym	11
Rozdział 8 - Zasady przetwarzania danych osobowych.....	13
Rozdział 9 - Eliminowanie naruszeń postanowień niniejszych zasad	13
Rozdział 10 - Postanowienia końcowe.....	14

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§ 1

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

§ 2

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, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności związane ze świadczeniem usług.

§ 3

1. Bank, jako instytucja zaufania publicznego, kieruje się w swojej działalności przepisami prawa, rekomendacjami nadzorczymi wydanymi przez organy nadzoru, w tym Komisję Nadzoru Finansowego (KNF), 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, 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 organów nadzoru oraz uwzględnia indywidualne zalecenia wydane przez organy nadzoru.

§ 4

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, akcjonariuszami, kontrahentami oraz innymi interesariuszami, respektując uniwersalne prawa i wolności człowieka; w szczególności Bank przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne, wyznanie, religię, narodowość, orientację seksualną, wiek, niepełnosprawność, przekonania polityczne, przynależność związkową, przeciwdziałając i przeciwstawiając się wszelkim przejawom mobbingu oraz dyskryminacji, w tym molestowania seksualnego.

§ 5

Bank realizując strategię biznesową kieruje się uwarunkowaniami ekonomicznymi oraz słusznymi interesami swoich klientów, pracowników, akcjonariuszy, partnerów biznesowych i lokalnego środowiska.

§ 6

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 kontrahentami;
- 6) podejmowanie działań mających na celu bezpieczne funkcjonowanie systemów informatycznych,
- 7) zabezpieczenie informacji objętych ochroną prawną, w tym danych osobowych.

§ 7

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

§ 8

1. Bank w swojej działalności dąży do unikania sytuacji mogących powodować powstanie konfliktu interesów zarówno w relacjach z klientami, jak i w relacjach z akcjonariuszami, kontrahentami oraz innymi interesariuszami.
2. W przypadku powstania konfliktu interesów Bank dokłada należytej staranności, aby nie doszło do naruszenia interesów klientów, akcjonariuszy, kontrahentów oraz innych interesariuszy.

Rozdział 2 - Zasady postępowania Banku w stosunkach z klientami

§ 9

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

§ 10

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

§ 11

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

§ 12

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

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

§ 13

1. Rozpowszechniane przez Bank materiały reklamowe, marketingowe i informacyjne dotyczące kredytu hipotecznego sporządzane i udostępniane są zgodnie z Polityką marketingową oraz Zasadami udzielania kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie klientom indywidualnym – Podręcznik kredytowy, 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 radcę prawnego lub adwokata oraz uzyskania akceptacji komórki odpowiedzialnej za zapewnienie zgodności.

§ 14

1. Bank w każdym czasie udostępnia konsumentowi na trwałym nośniku lub w postaci elektronicznej precyzyjne, zrozumiałe, 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.

§ 15¹

1. Bank świadcząc usługi doradcze działa w najlepszym interesie konsumenta, uzyskując i uwzględniając informacje o potrzebach konsumenta, jego sytuacji finansowej i osobistej, a także jego preferencjach i celach.
2. Bank rekomendując konsumentowi kredyt hipoteczny uwzględnia zgłoszone przez konsumenta wymagania oraz rozsądne założenia dotyczące ryzyka dla klienta w czasie obowiązywania umowy o kredyt hipoteczny.

§ 16

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 zasadach dotyczących premiowania pracowników oddziałów, jak również uwzględniają obowiązujące w Banku zasady przeciwdziałania i zarządzania konfliktami interesów oraz są zgodne z polityką

¹ W sytuacji kiedy Bank prowadzi działalność doradczą

zarządzania ryzykiem, wewnętrznymi standardami kredytowymi oraz strategią biznesową Banku.

4. Regulacje wewnętrzne Banku określające wynagradzanie i premiowanie pracowników Banku wymagają zaopiniowania przez radcę prawnego lub adwokata oraz uzyskania akceptacji komórki odpowiedzialnej za zapewnienie zgodności.

§ 17

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.

§ 18

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

§ 19

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

§ 20

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.

§ 21

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

§ 22

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.

§ 23

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

§ 24

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

§ 25

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. Klienci (konsumenci) Banku mogą skorzystać z pozasądowego sposobu rozwiązywania sporów zapewnianego przez Rzecznika Finansowego, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banku Polskich, wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej.

§ 26

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

§ 27

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

§ 28

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.

§ 29

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

§ 30

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 mogłoby prowadzić do nadużyć ze strony pracowników.

§ 31

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

§ 32

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.

§ 33

W celu ciągłego doskonalenia wiedzy pracowników, Bank umożliwia pracownikom osobisty rozwój zawodowy, zapewniając dostęp do różnorodnych form szkolenia.

§ 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.

§ 36

Bank umożliwia pracownikom zgłaszanie naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych, mogących mieć negatywny wpływ na reputację Banku, gwarantując zgłaszającym je pracownikom poufność danych i okoliczności podanych w zgłoszeniu oraz ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Rozdział 6 - Zasady postępowania pracowników Banku

§ 37

Pracownik Banku:

- 1) zachowuje poufność informacji dotyczących Banku i jego klientów;
- 2) zachowuje tajemnicę bankową i zawodową oraz tajemnicę przedsiębiorstwa;
- 3) zabezpiecza inne prawnie chronione informacje, w tym dane osobowe.

§ 38

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 należytą starannością;
- 5) przestrzegając wewnętrznych aktów prawnych Banku, standardów, stanowisk i wytycznych regulatorów oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 39

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.

§ 40

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 kwalifikacji 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.

§ 41

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.

§ 42

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.

§ 43

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.

§ 44

1. Z wyłączeniem przypadków opisanych w regulacjach wewnętrznych Banku dotyczących postępowania w zakresie przyjmowania i wręczania prezentów 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.
3. Zasady przyjmowania oraz przekazywania prezentów, jak również innych korzyści majątkowych i niemajątkowych określone są szczegółowo w obowiązujących w Banku wewnętrznych aktach prawnych normujących ten zakres.

§ 45

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

§ 46

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

§ 47

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

§ 48

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.

§ 49

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

§ 50

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 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.

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

§ 51

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

§ 52

Nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę przedsiębiorstwa, 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.

§ 53

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

§ 54

Bank nie wypowieda umów z innymi bankami, zwłaszcza umów o stałej współpracy, bez ważnych powodów.

§ 55

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.

§ 56

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.

§ 57

Bank nie:

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

§ 58

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 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;
- 4) Bank udziela partnerom biznesowym niezbędnego wsparcia w realizacji powierzonych czynności;
- 5) Bank respektuje prawa autorskie i prawo własności intelektualnej innych podmiotów.

§ 59

W relacjach ze środowiskiem lokalnym Bank:

- 1) sprzyja inicjatywom lokalnym poprzez kształtowanie i rozwój odpowiedzialności w biznesie, a także tworzenie podstaw wzrostu ekonomicznego;
- 2) 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;
- 3) analizuje wpływ swojej działalności na lokalne środowisko w perspektywie długookresowej i uwzględnia ten element w planach swojego rozwoju;

- 4) angażuje się w działania charytatywne na rzecz lokalnej społeczności oraz zachęca swoich pracowników do podejmowania takich działań.

Rozdział 8 - Zasady przetwarzania danych osobowych

§ 60

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

- 1) Bank dokłada należytej staranności w informowaniu o celu przetwarzania danych osobowych;
- 2) Bank przetwarza dane osobowe z poszanowaniem praw i wolności osób, których dane dotyczą;
- 3) przy przetwarzaniu danych osobowych Bank kieruje się zasadami: zgodności z prawem, rzetelności, przejrzystości, ograniczenia celu, minimalizacji danych, prawidłowości, ograniczenia przechowywania, integralności i poufności, rozliczalności;
- 4) Bank zapewnia osobom fizycznym, których dane osobowe przetwarza, dostęp do danych, dostęp do informacji o przetwarzaniu ich danych, możliwość sprostowania danych, prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym), prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo sprzeciwu, prawo do przenoszenia danych, prawo do niepodlegania decyzjom opartym na zautomatyzowanym przetwarzaniu;
- 5) Bank przetwarza dane osobowe nie dłużej niż jest to konieczne dla celu, w jakim są przetwarzane;
- 6) Bank odpowiada wobec osób fizycznych, których dane przetwarza za działania i zaniechania skutkujące naruszeniem przepisów normujących ochronę danych osobowych;
- 7) Bank chroni dane osobowe, w szczególności nie udostępnia ich osobom nieuprawnionym i zapobiega ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem;
- 8) 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;
- 9) Bank dba o zachowanie bezpieczeństwa i poufności w korespondencji z klientami;
- 10) Bank weryfikuje prawdziwość podawanych przez klientów danych osobowych w trosce o bezpieczeństwo obrotu;
- 11) 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.

Rozdział 9 - Eliminowanie naruszeń postanowień niniejszych zasad

§ 61

1. Wszyscy pracownicy Banku są zobowiązani do bieżącego przekazywania informacji o wszelkich podejrzeniach naruszenia oraz zgłaszania zidentyfikowanych naruszeń

niniejszych zasad przez pracowników Banku bezpośrednio do komórki odpowiedzialnej za zapewnienie zgodności (w dowolnej formie: osobiście, anonimowo, pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej), zgodnie z obowiązującą w Banku procedurą anonimowego zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych .

2. Obowiązki, o których mowa w ust. 1, mają odpowiednie zastosowanie do osób, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności.

§ 62

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.

§ 63

Bank zapewnia odpowiednią ochronę informacji, o których mowa w § 61, ze względu na indywidualne dane oraz opis niezgodności, prowadząc, w sposób minimalizujący możliwość identyfikacji źródła informacji, wszelkie działania zmierzające do ich uszczegółowienia i weryfikacji.

§ 64

Bank analizuje każde zgłoszenie, o którym mowa w § 61, 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 - Postanowienia końcowe

§ 65

1. W celu uniknięcia sytuacji mogących powodować wystąpienie naruszenia niniejszych zasad, wszyscy pracownicy Banku zobowiązani są, po zapoznaniu się z nimi, do złożenia oświadczenia o ich znajomości i ich stosowaniu, sporządzonego według wzoru stanowiącego załącznik do niniejszych zasad.
2. Oświadczenia, o których mowa w ust. 1, składane są w komórce odpowiedzialnej za zapewnienie zgodności.

§ 66

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

