



Spółdzielcza Grupa Bankowa

Zasady dobrych praktyk (Zasady etyki) Spółdzielczego Banku Ludowego w Zakrzewie

Obowiązują od 01 stycznia 2026 r.

Zakrzewo, grudzień 2025 r.

S P I S T R E Ś C I

<i>Rozdział 1</i>	<i>Postanowienia ogólne</i>	<i>2</i>
<i>Rozdział 2</i>	<i>Zasady postępowania Banku w stosunkach z klientami</i>	<i>5</i>
<i>Rozdział 3</i>	<i>Zasady postępowania Banku w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym</i>	<i>7</i>
<i>Rozdział 4</i>	<i>Zasady postępowania Banku ze skargami i reklamacjami klientów.....</i>	<i>8</i>
<i>Rozdział 5</i>	<i>Zasady postępowania Banku z pracownikami.....</i>	<i>10</i>
<i>Rozdział 6</i>	<i>Zasady postępowania pracowników Banku.....</i>	<i>11</i>
<i>Rozdział 7</i>	<i>Zasady postępowania w stosunkach pomiędzy bankami i innymi instytucjami finansowymi, partnerami biznesowymi oraz środowiskiem lokalnym</i>	<i>14</i>
<i>Rozdział 8</i>	<i>Zasady przetwarzania danych osobowych</i>	<i>16</i>
<i>Rozdział 9</i>	<i>Zasady postępowania w zakresie bancassurance</i>	<i>17</i>
<i>Rozdział 10</i>	<i>Zarządzanie naruszeniami</i>	<i>18</i>
<i>Rozdział 11</i>	<i>Etyczne wykorzystanie sztucznej inteligencji.....</i>	<i>19</i>
<i>Rozdział 12</i>	<i>Szkolenia.....</i>	<i>20</i>
<i>Rozdział 13</i>	<i>Odpowiedzialność za naruszenie zasad.....</i>	<i>21</i>
<i>Rozdział 14</i>	<i>Ocena przestrzegania zasad</i>	<i>21</i>
<i>Rozdział 15</i>	<i>Postanowienia końcowe</i>	<i>21</i>

Wykaz załączników:

Załącznik nr 1	Wniosek o udostępnienie dokumentacji dotyczącej następującego produktu/usługi
Załącznik nr 2	Standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
Załącznik nr 3	Broszura informacyjna Komisji Europejskiej dotyczącej praw konsumentów przy dokonywaniu płatności w państwach członkowskich
Załącznik nr 4	Standardy obsługi w zakresie bancassurance
Załącznik nr 5	Wzór oświadczenia o zapoznaniu się i przestrzeganiu zasad przez partnerów biznesowych współpracujących z Bankiem
Załącznik nr 6	Ankieta oceny przestrzegania Zasady dobrych praktyk (Zasad etyki)

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejsze „Zasady dobrych praktyk (Zasady etyki) Spółdzielczego Banku Ludowego w Zakrzewie”, zwane dalej zasadami, stanowią zbiór przepisów zawierających normy etyczne oraz regulujących standardy postępowania Banku, członków organu i pracowników oraz osób, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności i prowadzi swoją działalność.

§ 2

W dalszej części użyte są następujące skróty i pojęcia, które oznaczają:

- 1) Bank – Spółdzielczy Bank Ludowy w Zakrzewie;
- 2) Zarząd – Zarząd Banku;
- 3) Rada Nadzorcza – Rada Nadzorcza Banku;
- 4) Bank Zrzeszający – SGB-Bank S.A.;
- 5) Zrzeszenie – Spółdzielcza Grupa Bankowa/Zrzeszenie SGB;
- 6) Klient - to osoba fizyczna lub podmiot korzystający z usług bankowych;
- 7) Konsument – w rozumieniu ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, to osoba fizyczna, która kupuje produkt lub korzysta z usługi w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub z wykonywaniem wolnego zawodu.

§ 3

1. Zasady są zgodne z zapisami Rekomendacji „Z” dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach Komisji Nadzoru Finansowego oraz Rekomendacji „S” dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie Komisji Nadzoru Finansowego.
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. Zasady uwzględniają również propozycje zawarte w Rekomendacji Komisji Etyki Bankowej przy ZBP o kształtowaniu kultury etycznej w bankach.
4. Zasady obejmują swoim zakresem również Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez Banki (III edycja) Związku Banków Polskich, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności.¹

§ 4

1. Bank prowadząc swoją działalność kieruje się poniższymi wartościami:
 - 1) wzajemny szacunek;
 - 2) uczciwość;
 - 3) profesjonalizm;
 - 4) rzetelność;
 - 5) dbanie o środowisko;
 - 6) dbanie o społeczności lokalne;

¹ Dobre praktyki dostępne pod adresem: www.zbp.pl

- 7) zrównoważony rozwój;
 - 8) współpraca;
 - 9) odpowiedzialność;
 - 10) zaangażowanie;
 - 11) efektywna komunikacja;
 - 12) transparentność.
2. Wartości, o których mowa w ust. 1, stanowią fundament dla budowania skutecznego ładu wewnętrznego w Banku oraz podstawę niniejszych Zasad.
 3. Zasady mają na celu:
 - 1) budowanie kultury etycznej w Banku;
 - 2) promowanie wśród pracowników oraz partnerów biznesowych Banku wysokich standardów etycznych;
 - 3) kształtowanie i utrwalanie profesjonalnej, odpowiedzialnej i etycznej postawy w wykonywaniu obowiązków przez pracowników Banku;
 - 4) eliminowanie postaw nieetycznych;
 - 5) eliminowanie naruszeń przepisów prawa oraz regulacji wewnętrznych;
 - 6) zapewnianie wysokiego poziomu świadczonych usług;
 - 7) dbanie o reputację Banku;
 - 8) budowanie wzajemnego zaufania pomiędzy Bankiem a jego pracownikami, klientami, partnerami biznesowymi oraz innymi instytucjami finansowymi;
 - 9) pogłębianie wśród pracowników Banku świadomości znaczenia ryzyka w działalności Banku, zasad jego podejmowania i zarządzania nim (kultura ryzyka),
 - 10) pogłębianie wśród pracowników oraz klientów Banku wiedzy na temat ESG (obszarów związanych z ochroną środowiska naturalnego, odpowiedzialnością społeczną i ładem korporacyjnym) oraz idei zrównoważonego rozwoju.

§ 5

1. 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) zrównoważony rozwój jest koncepcją umożliwiającą osiągnięcie zadowalających wyników z działalności Banku, jednocześnie mając w poszanowaniu interes społeczeństwa, środowisko naturalne oraz ład wewnętrzny,
 - 4) każdy pracownik Banku, niezależnie od zajmowanego stanowiska, ma wpływ na kulturę etyczną Banku,
 - 5) kształtowanie kultury etycznej w Banku jest skuteczne, jeśli każdy członek organu Banku oraz każdy pracownik dba o przestrzeganie zasad etyki bankowej i konsekwentnie reaguje na ich naruszanie,
 - 6) budowanie kultury etycznej jest procesem obejmującym całą działalność Banku wymagającym zaangażowania członków organów Banku oraz kadry zarządzającej na wszystkich szczeblach, w szczególności poprzez osobisty przykład stanowiący kluczowy czynnik wzmocnienia etyki w Banku.

2. Zarząd Banku promuje swoimi działaniami i postępowaniem przyjęte na podstawie zasad wysokie standardy etyczne i zawodowe, w tym w szczególności świadomość znaczenia ryzyka w działalności prowadzonej przez Bank oraz kulturę ryzyka.

§ 6

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), European Securities and Markets Authority (ESMA), Joint Committee European Supervisory Authorities (ESAs), Generalnego Inspektora Informacji Finansowej (GIIF), Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO), Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), a także uchwałami samorządu bankowego, dobrymi zwyczajami kupieckimi oraz powszechnie akceptowanymi normami etycznymi i zwyczajowymi, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, przejrzystości, staranności, najlepszej wiedzy, neutralności politycznej i odpowiedzialności społecznej.
2. Bank współpracuje z przedstawicielami organów nadzoru, przestrzega wszelkich zobowiązań lub deklaracji składanych wobec tych organów oraz uwzględnia wydawane przez nie indywidualne zalecenia. Bank współpracuje również z organami ścigania.

§ 7

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

§ 8

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

§ 9

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 interesów w relacjach z klientami, członkami, pracownikami, partnerami biznesowymi, lub innymi interesariuszami;
- 6) podejmowanie działań mających na celu bezpieczne funkcjonowanie systemów informatycznych;
- 7) zabezpieczenie informacji objętych ochroną prawną, w tym tajemnicy handlowej, tajemnicy przedsiębiorstwa, informacji poufnych, tajemnicy bankowej, tajemnicy zawodowej oraz danych osobowych.

§ 10

Bank prowadzi przejrzystą, zapewniającą ochronę informacji politykę informacyjną, uwzględniającą przepisy prawa oraz rekomendacje nadzorcze, jak również potrzeby członków i klientów, określającą w szczególności zasady i terminy udzielania im odpowiedzi. Dotyczy to także informacji prezentowanych na stronie internetowej Banku.

§ 11

1. Bank dąży do unikania sytuacji mogących powodować powstanie konfliktu interesów zarówno w relacjach z klientami, jak i w relacjach z członkami, pracownikami, partnerami biznesowymi oraz innymi interesariuszami.
2. W przypadku wystąpienia konfliktu interesów Bank dokłada należytej staranności, celem zapobieżenia do naruszenia interesów klientów, członków, partnerów biznesowych oraz innych interesariuszy.

§ 12

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

Rozdział 2 Zasady postępowania Banku w stosunkach z klientami

§ 13

Bank w stosunkach z klientami:

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

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

§ 14

1. Akcje promocyjne i informacyjne Banku rzetelnie i 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 i informacyjne Banku nie eksponują korzyści w sposób, który powodowałby umniejszenie znaczenia kosztów i ryzyk związanych z nabyciem produktu lub usługi.

§ 15

1. Bank udostępnia konsumentowi usługę lub produkt zgodnie z Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
2. Bank umożliwia osobom ze szczególnymi potrzebami² w terminie 7 dni od zgłoszenia klienta przekazanie ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach wskazanych w załączniku nr 1 do niniejszych Zasad, przy zachowaniu standardów obsługi, o których mowa w załączniku nr 2 do Zasad.
3. Oferowane klientom (w szczególności konsumentom) produkty lub usługi finansowe są dostosowywane do ich potrzeb, ustalonych z uwzględnieniem dostępnych Bankowi informacji w zakresie sytuacji klientów.
4. Produkty lub usługi finansowe oferowane są klientom w sposób adekwatny do ich charakteru.
5. Bank udostępnia konsumentowi nieodpłatnie broszurę informacyjną Komisji Europejskiej dotyczącej praw konsumentów przy dokonywaniu płatności w państwach członkowskich

² Zgodnie z art. 2 pkt 3 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

stanowiącej załącznik nr 3 do Zasad, opracowaną na podstawie art. 106 ust. 1 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r.

§ 16

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

§ 17

1. Rozpowszechniane przez Bank materiały reklamowe, marketingowe i informacyjne dotyczące kredytu hipotecznego sporządzane i udostępniane są z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi w Banku „Zasadami udzielania kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie klientom indywidualnym – Podręcznik kredytowy”, jak również zgodnie z obowiązującymi w Banku zapisami w „Zasadach zarządzania ryzykiem braku zgodności” dotyczącymi zarządzania ryzykiem konfliktu interesów.
2. Bank zapewnia, aby informacje rozpowszechniane na temat kredytu hipotecznego były jednoznaczne, rzetelne, zrozumiałe i widoczne oraz nie wprowadzały konsumenta w błąd.
3. Publikowane przez Bank informacje reklamowe i marketingowe wymagają uzyskania akceptacji Komórki odpowiedzialnej w Banku za zapewnienie zgodności.

§ 18

1. Bank w jasny i przejrzysty sposób informuje o ofercie kredytów zabezpieczonych hipotecznie oprocentowanych zmienną i okresowo stałą stopą procentową z uwzględnieniem specyfiki oferowanych produktów, wady i zalety poszczególnych produktów oraz rozwiązań, a także o ograniczonym okresie obowiązywania stałej stopy procentowej.
2. W umowach kredytowych zabezpieczonych hipotecznie oprocentowanych okresową stałą stopą procentową zawiera informacje o ograniczonym okresie obowiązywania stałej stopy procentowej oraz postanowienia dotyczące sposobu i warunków ustalania stopy procentowej po okresie obowiązywania.

§ 19

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

§ 20

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 wynagrodzeń pracowników”, jak również uwzględniają obowiązujące w Banku „Zasady zarządzania ryzykiem braku zgodności” i są zgodne ze strategią zarządzania ryzykiem, wewnętrznymi standardami kredytowymi oraz strategią działania Banku.
4. Regulacje wewnętrzne Banku określające wynagradzanie i premiowanie pracowników, o których mowa w ust. 1 przed wprowadzeniem opiniowane są przez Komórkę odpowiedzialną w Banku za zapewnienie zgodności.

§ 21

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.

§ 22

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 testowania pionowego prowadzonego przez Komórkę ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.

Rozdział 4 Zasady postępowania Banku ze skargami i reklamacjami klientów

§ 23

Bank wdrożył i udostępnia klientom jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji, w tym skarg składanych przez konsumentów, w zakresie ustawy o której mowa w § 15, ust. 1.

§ 24

1. Bank zapewnia klientom w tym konsumentom dostęp do informacji o obowiązujących w Banku zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji, wskazując w szczególności możliwe sposoby lub miejsca ich składania.
2. Bank informuje konsumenta o możliwości złożenia zawiadomienia do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) o niespełnieniu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o których mowa w ustawie.

§ 25

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

§ 26

Bank na życzenie wnoszącego skargę lub reklamację przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji lub skargi w trybie z nim uzgodnionym.

§ 27

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.

§ 28

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

§ 29

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

§ 30

1. Bank dąży do polubownego rozwiązywania 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 sporu, Bank informuje klienta wnoszących o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego, prowadzonego przez samorząd bankowy.
4. Bank informuje klientów o możliwości skorzystania z pozasądowego sposobu rozwiązywania sporów zapewnianego przez Rzecznika Finansowego, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banku Polskich lub w przypadku skarg dotyczących nie przestrzegania przez Bank ustawy, o której mowa w § 15, ust. 1, złożenia zawiadomienia przez konsumenta do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON).

§ 31

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

§ 32

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

§ 33

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.

§ 34

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

§ 35

Bank weryfikuje relacje pozasłużbowe, w tym powiązania personalne (np. pokrewieństwo lub powinowactwo) 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 relacji pozasłużbowych pomiędzy pracownikami, podejmuje stosowne działania mające na celu wyeliminowanie ryzyka operacyjnego lub konfliktów interesów, które mogłyby prowadzić do nadużyć ze strony pracowników.

§ 36

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

§ 37

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.

§ 38

1. Bank uwzględnia kwestie etyczne przy określaniu kryteriów rekrutacyjnych, okresowych ocen pracowników i awansów oraz przy określaniu systemów motywacyjnych.
2. Obowiązkiem każdego nowego pracownika Banku jest zapoznanie się z niniejszymi Zasadami dobrych praktyk (Zasadami etyki).

§ 39

1. W celu ciągłego doskonalenia wiedzy oraz podnoszenia kwalifikacji pracowników, Bank umożliwia pracownikom osobisty rozwój zawodowy, zapewniając dostęp do różnorodnych form szkolenia.
2. Bank zapewnia wysoką jakość programów szkoleniowych oraz ich dostosowanie do specyfiki prowadzonej działalności, wykonywanych zadań i funkcji pełnionych przez pracowników uczestniczących w szkoleniu.
3. Bank zapewnia wystarczający do przeszkolenia pracowników czas, budżet i inne zasoby.
4. 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.

§ 40

1. Regulacje dotyczące wynagradzania pracowników Banku, w tym Zarządu zawierają czytelne i przejrzyste zasady wynagradzania i nagradzania, uwzględniające wkład pracowników w rozwój i sukces Banku oraz Zrzeszenia.
2. Poziom wynagrodzeń pracowników jest niezależny od płci.

§ 41

Bank zapewnia pracownikom przyjazne środowisko pracy.

Rozdział 6 Zasady postępowania pracowników Banku

§ 42

Pracownik Banku:

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

§ 43

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.

§ 44

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.

§ 45

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, wiedzy 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;
- 7) nie podejmuje wobec innych pracowników działań o charakterze represyjnym lub wpływających na pogorszenie ich sytuacji prawnej lub faktycznej, lub polegających na kierowaniu wobec nich gróźb, w szczególności działań negatywnie wpływających na ich warunki pracy lub zatrudnienia.

§ 46

Pracownik Banku nie może podejmować czynności, które mogłyby spowodować powstanie konfliktu interesów pomiędzy nim a Bankiem czy pomiędzy nim a klientami Banku, jak również pomiędzy Bankiem a jego członkami, partnerami biznesowymi lub innymi interesariuszami, w szczególności pracownik:

- 1) nie może podejmować, dla osiągnięcia osobistych korzyści, działań konkurencyjnych wobec Banku;
- 2) nie może składać obietnic, które nie mogą być spełnione;
- 3) nie może nawiązywać pozabiznesowych relacji, które mogłyby wpływać na transparentność i obiektywizm podejmowanych decyzji biznesowych;
- 4) nie może sugerować klientom, że oczekuje od nich jakichkolwiek dowodów wdzięczności lub że mogą oni spodziewać się takich dowodów wdzięczności ze strony pracownika;
- 5) powinien stanowczo i zdecydowanie przeciwstawiać się wszelkim formom i działaniom o charakterze korupcyjnym.

§ 47

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.

§ 48

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.

§ 49

1. Z wyłączeniem przypadków dopuszczonych w regulacjach wewnętrznych Banku dotyczących postępowania w zakresie przyjmowania 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.

§ 50

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

§ 51

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

§ 52

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

§ 53

1. Pracownicy Banku odpowiedzialni są za tworzenie w miejscu pracy koleżeńskiej i życzliwej atmosfery.
2. Niedopuszczalne jest naruszanie praw pracowniczych, 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.

§ 54

1. Za niedopuszczalne uznaje się wykonywanie czynności służbowych pod wpływem alkoholu, narkotyków, środków psychotropowych lub innych środków odurzających.
2. Za niedopuszczalne uznaje się posiadanie w środowisku pracy, broni palnej lub białej lub amunicji z wyłączeniem pracowników ochrony Banku.

§ 55

W stosunkach z klientami i partnerami biznesowymi pracownik Banku:

- 1) tworzy relacje biznesowe z klientami i partnerami biznesowymi, niezależnie od ich płci, rasy, pochodzenia etnicznego, wyznania, religii, narodowości, orientacji seksualnej, wieku, niepełnosprawności, przekonania politycznego, przynależności związkowej oraz nie stosuje żadnych innych form dyskryminacji;
- 2) przestrzega przepisów prawa, wewnętrznych aktów prawnych oraz standardów, stanowisk i wytycznych regulatorów oraz kieruje się zasadą dobrze pojętego interesu Banku i klienta;

- 3) w sposób taktowny i uprzejmy zapewnia klientom pełną i zrozumiałą informację o usługach, obejmującą wyjaśnienie istoty świadczonych przez Bank usług oraz warunków umów;
- 4) nie proponuje klientom usług lub produktów niedopasowanych do ich potrzeb lub których ryzyka nie rozumieją.

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

§ 56

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

§ 57

Nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę przedsiębiorstwa, i tajemnicę handlową, bankową, zawodową oraz chroniąc informacje poufne i dane osobowe, 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.

§ 58

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

§ 59

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

§ 60

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

§ 61

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.

§ 62

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 działalność innych banków.

§ 63

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 nie podejmuje współpracy z partnerami biznesowymi prowadzącymi działalność w sposób rażąco sprzeczny z ideą zrównoważonego rozwoju;
- 4) Bank na każdym etapie planowania i realizacji współpracy z partnerami biznesowymi zwraca uwagę na przestrzeganie przez Bank oraz przez partnerów biznesowych standardów etycznych;
- 5) 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;
- 6) Bank udziela partnerom biznesowym niezbędnego wsparcia w realizacji powierzonych czynności;
- 7) Bank respektuje prawa autorskie i prawo własności intelektualnej innych podmiotów.
- 8) Bank przyjmuje rozwiązania zapewniające ciągłe i niezakłócone prowadzenie działalności oraz uwzględnia w procesie wyboru partnerów biznesowych przeprowadzoną analizę korzyści i zagrożeń, w tym transparentność i niezależność doboru tych partnerów.

§ 64

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.

§ 65

W relacjach ze środowiskiem lokalnym Bank:

- 1) zwraca uwagę na każdym etapie budowania kultury etycznej w Banku, że Bank może mieć wpływ na środowisko lokalne, a pracownicy Banku mogą poprzez swoje działanie 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 i społeczne na rzecz lokalnej społeczności oraz zachęca swoich pracowników do podejmowania takich działań.
- 6) w swojej działalności oraz w relacjach z interesariuszami uwzględnia wymóg ochrony środowiska naturalnego;

- 7) nie podejmuje współpracy oraz nie finansuje działalności instytucji, które w świetle wiarygodnych źródeł łamią przepisy o ochronie środowiska.

Rozdział 8 Zasady przetwarzania danych osobowych

§ 66

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

- 1) Bank uznaje prywatność osób, których dane przetwarza, za istotną wartość, podlegającą szczególnej ochronie;
- 2) Bank dokłada należytej staranności przy wypełnianiu obowiązków informacyjnych związanych z przetwarzaniem danych osobowych, w tym obowiązku informowania o celu przetwarzania danych osobowych;
- 3) Bank przetwarza dane osobowe z poszanowaniem praw i wolności osób, których dane dotyczą;
- 4) przy przetwarzaniu danych osobowych Bank kieruje się zasadami: zgodności z prawem, rzetelności, przejrzystości, ograniczenia celu, minimalizacji danych, prawidłowości, ograniczenia przechowywania, integralności i poufności, rozliczalności, jak również zasadą podejścia opartego na ryzyku (risk based approach), zasadą ochrony danych w fazie projektowania (privacy by design) oraz zasadą domyślnej ochrony danych (privacy by default);
- 5) Bank zapewnia osobom fizycznym, których dane osobowe przetwarza, realizację przysługujących im praw, w tym prawa dostępu do danych, dostępu do informacji o przetwarzaniu ich danych, prawa sprostowania danych, prawa do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym), prawa do ograniczenia przetwarzania, prawa sprzeciwu, prawa do przenoszenia danych, prawa do niepodlegania decyzjom opartym na zautomatyzowanym przetwarzaniu oraz prawa wniesienia skargi do PUODO;
- 6) Bank przetwarza dane osobowe nie dłużej niż jest to konieczne dla celu, w jakim są przetwarzane;
- 7) Bank odpowiada wobec osób fizycznych, których dane przetwarza za działania i zaniechania skutkujące naruszeniem przepisów normujących ochronę danych osobowych;
- 8) Bank chroni dane osobowe, w szczególności nie udostępnia ich osobom nieuprawnionym i zapobiega ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem;
- 9) Bank zapewnia klientom dostęp do informacji o sposobach postępowania w razie utraty przez nich dokumentów tożsamości, zwłaszcza w kontekście wykorzystania ich danych osobowych przez osoby nieuprawnione;
- 10) Bank dba o zachowanie bezpieczeństwa i poufności w korespondencji z klientami;
- 11) Bank uświadamia i uwrażliwia klientów na temat ich własnej odpowiedzialności za bezpieczeństwo ich danych, szczególnie w kontekście bankowości zdalnej;
- 12) Bank weryfikuje prawdziwość podawanych przez klientów danych osobowych w trosce o bezpieczeństwo obrotu;
- 13) Bank dokłada należytej staranności w celu 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 Zasady postępowania w zakresie bancassurance

§ 67

1. Bank oferując klientom produkty ubezpieczeniowe lub produkty bankowe powiązane z produktem ubezpieczeniowym:
 - 1) dokładnie rozpoznaje potrzeby i możliwości finansowe w odniesieniu do wysokości składki ubezpieczeniowej klienta w zakresie korzystania z produktów ubezpieczeniowych lub produktu bankowego powiązanego z produktem ubezpieczeniowym;
 - 2) proponuje klientowi produkt ubezpieczeniowy lub produkt bankowy powiązany z produktem ubezpieczeniowym odpowiadający indywidualnym potrzebom i możliwościom klienta; koniecznie przeprowadza analizę potrzeb klienta i właściwie je rozpoznaje tak, aby proponowany produkt był odpowiedni do wieku klienta, skłonności do podejmowania przez niego ryzyka, możliwości finansowych, w celu wykluczenia misselingu.
2. Przed przedstawieniem klientowi oferty ubezpieczeniowej Bank udostępnia klientowi dokument pełnomocnictwa do zawierania w imieniu zakładu ubezpieczeń umów ubezpieczenia oraz informuje klienta:
 - 1) czy działa na rzecz jednego, czy większej liczby zakładów ubezpieczeń, podając ich nazwę;
 - 2) o firmie, pod którą Bank wykonuje działalność agencyjną, adresie siedziby oraz o tym, że Bank jest agentem ubezpieczeniowym,
 - 3) o numerze wpisu do rejestru agentów oraz adresie strony internetowej, na której rejestr jest dostępny oraz o sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru;
 - 4) o charakterze wynagrodzenia otrzymywanego w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia; w szczególności informuje, że agent otrzymuje wynagrodzenie prowizyjne;
 - 5) o posiadanych akcjach lub udziałach zakładu ubezpieczeń, uprawniających co najmniej do 10 % głosów na walnym zgromadzeniu;
3. Bank przekazuje klientowi informacje na temat oferowanego produktu ubezpieczeniowego w sposób zrozumiały, jednoznaczny i rzetelny na etapie prezentacji oferty, czyli zanim zostanie z nim podpisana umowa lub złożony przez niego wniosek dotyczący przystąpienia do umowy dotyczącej określonego produktu ubezpieczeniowego, w tym produktu ubezpieczeniowego powiązanego z produktem bankowym.
4. Szczegółowe standardy obsługi w zakresie bancassurance zawarte zostały w załączniku nr 4 do niniejszych zasad.

§ 68

Bank zapewnia, aby pracownicy zajmujący się oferowaniem produktów ubezpieczeniowych, odbyli zakończone egzaminem odpowiednie szkolenie w zakresie bancassurance.

§ 69

Wszystkie regulacje wewnętrzne Banku związane z dystrybucją ubezpieczeń poddawane są okresowym przeglądom pod kątem zgodności z przepisami prawa.

Rozdział 10 Zarządzanie naruszeniami

§ 70

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

§ 71

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

§ 72

1. Każdy pracownik ma prawo i obowiązek zgłaszać naruszenia prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych.
2. Każdy pracownik Banku jest zobowiązany do bieżącego przekazywania informacji o wszelkich podejrzeniach naruszenia oraz zgłaszania zidentyfikowanych naruszeń bezpośrednio do Komórki ds. zgodności i kontroli wewnętrznej (w dowolnej formie: osobiście, anonimowo, pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) zgodnie z obowiązującymi w Banku Zasadami zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz Procedurą zgłaszania przypadków nieprawidłowości oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń.
3. Informacje o podejrzeniach naruszenia oraz zidentyfikowanych naruszeniach przekazuje się:
 - 1) Radzie Nadzorczej Banku – w przypadku zgłoszeń dotyczących członka Zarządu Banku;
 - 2) Zarządowi Banku – w każdym innym przypadku niż wskazany w pkt. 1) powyżej.
4. Każdy pracownik Banku obowiązany jest do przestrzegania zasad zarządzania naruszeniami ochrony danych osobowych, które uregulowane zostały Polityce ochrony danych osobowych.

§ 73

1. Bank umożliwia pracownikom anonimowe zgłaszanie naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych, w tym mogących mieć negatywny wpływ na reputację Banku. Proces anonimowego zgłaszania nieprawidłowości został szczegółowo opisany w:
 - 1) Procedurze zgłaszania przypadków nieprawidłowości oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń w Spółdzielczym Banku Ludowym w Zakrzewie,
 - 2) Procedura anonimowego zgłaszania naruszeń przepisów prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów postępowania, będąca załącznikiem do Zasad zarządzania ryzykiem braku zgodności w SBL w Zakrzewie.
2. Pracownikom zgłaszającym w dobrej wierze naruszenia oraz osobą pomagającym w zgłoszeniu oraz osobą powiązanym ze zgłaszającym, Bank gwarantuje poufność danych

i okoliczności podanych w zgłoszeniu oraz ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, dyskryminacją, wpływającymi na pogorszenie ich sytuacji prawnej lub faktycznej, polegającymi na kierowaniu gróźb lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania, w tym ochronę przed negatywnymi konsekwencjami ze strony kierownictwa i innych pracowników Banku.

3. Bank oraz pracownicy Banku nie podejmują wobec pracowników, o których mowa w ust. 2, działań o charakterze represyjnym lub dyskryminującym, wpływających na pogorszenie ich sytuacji prawnej lub faktycznej, polegających na kierowaniu wobec nich gróźb lub na innego rodzaju niesprawiedliwym traktowaniu, w szczególności działań negatywnie wpływających na ich warunki pracy lub zatrudnienia.

§ 74

Bank zapewnia odpowiednią ochronę informacji, o których mowa w § 72 i § 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 § 72 i § 73, wszczyna postępowanie wyjaśniające oraz podejmuje działania zaradcze, zgodnie z obowiązującą w Banku zasadami zarządzania ryzykiem braku zgodności oraz obowiązującymi w Banku procedurami i standardami etycznymi.

§ 76

Postanowienia niniejszego rozdziału stosuje się odpowiednio do osób, za pośrednictwem, których Bank wykonuje czynności i prowadzi swoją działalność.

Rozdział 11 Etyczne wykorzystanie sztucznej inteligencji

§ 77

1. Sztuczna inteligencja wiąże się z różnymi ryzykami, w tym ryzykiem braku etycznego jej wykorzystywania. Wdrażanie i wykorzystywanie sztucznej inteligencji w Banku powinno odbywać się z poszanowaniem niniejszych zasad.
2. Ponadto, zakazuje się następujących praktyk w zakresie sztucznej inteligencji:
 - 1) wdrażania systemu sztucznej inteligencji w Banku lub wykorzystywania takiego systemu, który stosuje techniki podprogowe będące poza świadomością danej osoby fizycznej (np. klienta Banku, pracownika Banku) lub celowe techniki manipulacyjne lub wprowadzające w błąd, czego celem lub skutkiem jest dokonanie znaczącej zmiany zachowania danej osoby fizycznej poprzez znaczące ograniczenie jej zdolności do podejmowania świadomych decyzji, powodując tym samym podjęcie przez nie decyzji, której inaczej by nie podjęła, w sposób, który wyrządza lub może wyrządzić u niej poważną szkodę;
 - 2) wdrażania systemu sztucznej inteligencji w Banku lub wykorzystywania takiego systemu, który wykorzystuje słabości osoby fizycznej (np. klienta Banku, pracownika Banku) ze względu na jej wiek, niepełnosprawność lub szczególną sytuację społeczną lub ekonomiczną, którego celem lub skutkiem jest dokonanie znaczącej zmiany zachowania danej osoby w sposób, który wyrządza lub może z uzasadnionym prawdopodobieństwem wyrządzić u tej osoby lub u innej osoby poważną szkodę;

- 3) wdrażania systemu sztucznej inteligencji w Banku lub wykorzystywania takiego systemu na potrzeby oceny lub klasyfikacji osób fizycznych (np. klientów Banku, pracowników Banku) prowadzonej przez określony czas na podstawie ich zachowania społecznego lub znanych, wywnioskowanych lub przewidywanych cech osobistych lub cech osobowości, kiedy to scoring społeczny prowadzi do jednego lub obu z następujących skutków:
 - a) krzywdzącego lub niekorzystnego traktowania niektórych osób fizycznych lub grup osób w kontekstach społecznych, które nie są związane z kontekstami, w których pierwotnie wygenerowano lub zebrano dane;
 - b) krzywdzącego lub niekorzystnego traktowania niektórych osób fizycznych lub grup osób, które jest nieuzasadnione lub nieproporcjonalne do ich zachowania społecznego lub jego wagi;
- 4) wdrażania systemu sztucznej inteligencji w Banku lub wykorzystywania takiego systemu, który służy do przeprowadzania ocen ryzyka w odniesieniu do osób fizycznych (np. klienta Banku, pracownika Banku), by ocenić lub przewidzieć ryzyko popełnienia przestępstwa przez osobę fizyczną, wyłącznie na podstawie profilowania osoby fizycznej lub oceny jej cech osobowości i cech charakterystycznych;
- 5) wdrażania systemu sztucznej inteligencji w Banku lub wykorzystywania takiego systemu, który tworzy lub rozbudowuje bazy danych służące rozpoznawaniu twarzy poprzez nieukierunkowane pozyskiwanie wizerunków twarzy z internetu lub nagrań z telewizji przemysłowej;
- 6) wdrażania systemu sztucznej inteligencji w Banku lub wykorzystywania takiego systemu, który służy do wyciągania wniosków na temat emocji osoby fizycznej w miejscu pracy lub instytucjach edukacyjnych, z wyjątkiem przypadków, w których system AI ma zostać wdrożony lub wprowadzony do obrotu ze względów medycznych lub bezpieczeństwa;
- 7) wdrażania systemu sztucznej inteligencji w Banku lub wykorzystywania takiego systemu do kategoryzacji biometrycznej, który indywidualnie kategoryzuje osoby fizyczne w oparciu o ich dane biometryczne, by wydedukować lub wywnioskować informacje na temat ich rasy, poglądów politycznych, przynależności do związków zawodowych, przekonań religijnych lub światopoglądowych, seksualności lub orientacji seksualnej;
- 8) wykorzystywania systemów sztucznej inteligencji zdalnej identyfikacji biometrycznej w czasie rzeczywistym w przestrzeni publicznej do celów ścigania przestępstw.

Rozdział 12 Szkolenia

§ 78

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

Rozdział 13 Odpowiedzialność za naruszenie zasad

§ 79

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

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

Rozdział 14 Ocena przestrzegania zasad

§ 80

1. Zarząd Banku dokonuje okresowej, nie rzadziej niż raz w roku, w terminie do 31 marca, weryfikacji i oceny przestrzegania zasad, w celu dostosowania ich do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej w Banku i jego otoczeniu.
2. Zarząd Banku nie rzadziej niż raz w roku informuje Radę Nadzorczą o wynikach przeprowadzonej oceny, o której mowa w ust. 1.
3. Ocena, o której mowa w ust. 1 dokonywana jest na podstawie Ankiety oceny przestrzegania Zasad dobrych praktyk (Zasad etyki) będącej załącznikiem nr 6 do zasad.

Rozdział 15 Postanowienia końcowe

§ 81

1. W celu uniknięcia sytuacji mogących powodować wystąpienie naruszenia niniejszych zasad, wszyscy pracownicy Banku zobowiązani są do zapoznania się z nimi w elektronicznej platformie funkcjonującej w Banku, zgodnie z zapisami § 7 „Instrukcji opracowywania i wprowadzania regulacji wewnętrznych w Spółdzielczym Banku Ludowym w Zakrzewie” oraz do ich przestrzegania.
2. Wszyscy pracownicy Banku zobowiązani są, po zapoznaniu się z obowiązującymi zasadami, do złożenia pisemnego oświadczenia o ich znajomości oraz stosowaniu, sporządzonego według wzoru stanowiącego **załącznik 4.3.13** do Polityki kadrowej w SBL w Zakrzewie.
3. Oświadczenia, o których mowa w ust. 2, składane są osobie prowadzącej sprawy kadrowe w Banku.

§ 82

1. W odniesieniu do osób, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności bankowe lub prowadzi działalność, jak również osób przez nie zatrudnianych/współpracujących z nimi, obowiązek zapoznania się z niniejszymi zasadami oraz złożenia oświadczenia o ich znajomości i przestrzeganiu stanowiącego załącznik nr 5 do zasad, powinien wynikać z zawieranej przez Bank umowy o współpracy.
2. Oświadczenia, o których mowa w ust. 1, składane są opiekunowi danej umowy o współpracy.

§ 83

1. Bank zachowuje należytą staranność i ostrożność w wyborze partnerów biznesowych, jak również przy zawieraniu z nimi umów i realizacji tych umów.
2. Bank nawiązuje współpracę z podmiotami wykwalifikowanymi, cieszącymi się dobrą reputacją i opinią.
3. Do oceny podmiotów zewnętrznych każdorazowo zastosowanie mają obowiązujące „Zasady powierzania wykonywania czynności podmiotom zewnętrznym w Spółdzielczym Banku Ludowym w Zakrzewie”.
4. Bank w ramach nawiązywania współpracy z podmiotami zewnętrznym informuje o funkcjonujących Zasadach.

§ 84

1. Zarząd Banku sporządza, wprowadza oraz zapewnia stosowanie niniejszych zasad.
2. Zasady podlegają przeglądowi raz do roku.
3. Zasady wymagają zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą, Rada Nadzorczą sprawuje nadzór nad wprowadzeniem niniejszych zasad oraz ocenia ich adekwatność i skuteczność w ramach oceny adekwatności i skuteczności Komórki ds. zgodności i kontroli wewnętrznej a także nadzoruje ich przestrzeganie.