

Załącznik nr 1 do Uchwały Nr Z/IV/82/2023
Zarządu Krakowskiego Banku Spółdzielczego
z dnia 04.04.2023r

KODEKS ETYKI W KRAKOWSKIM BANKU SPÓŁDZIELCZYM



Kraków, marzec 2023

Informacje o dokumencie

Autorzy regulacji	Biuro Zgodności
Akceptujący	Teresa Taborska
Uchwalający	Zarząd Banku
Zatwierdzający	Rada Nadzorcza
Tytuł regulacji	Kodeks Etyki w Krakowskim Banku Spółdzielczym
Wersja regulacji	0
Data obowiązywania	Data zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą
Kontakt do uwag	bz@kbsbank.com.pl

Historia zmian

Wersja	0	
Data obowiązywania	Data zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą	
Autorzy	Biuro Zgodności	Opis: Utworzenie wersji pierwotnej regulacji
Wersja	0	
Data obowiązywania	Data zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą	
Autorzy	Biuro Zgodności	

Spis treści

Postanowienia ogólne Kodeksu Etyki	4
CZĘŚĆ A. KODEKS DOBRZYCH PRAKTYK BANKOWYCH.....	5
Relacje z klientami	5
Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów.....	5
Relacje z pracownikami.....	6
Relacje pomiędzy bankami oraz innymi instytucjami finansowymi.....	6
Relacje z partnerami biznesowymi.....	7
Zasady przetwarzania danych osobowych	7
Konflikt interesów	7
Zero tolerancji dla korupcji	8
Ochrona zasobów i informacji.....	8
Zgłaszanie naruszeń, nieprawidłowości i zaniedbań.....	9
CZĘŚĆ B. KODEKS ETYKI PRACOWNIKA BANKU	9
Podstawowe zasady postępowania pracownika banku.....	9
Przestrzeganie tajemnicy	10
Uczciwość, wysoka jakość pracy i sumienność	10
Kompetencje zawodowe.....	10
Odpowiedzialność oraz staranność.....	10
Relacje wewnętrzne	10
Zakaz stosowania nacisku i gróźb	10
Motywacja	11
Unikanie powiązań personalnych.....	11
Przyjmowanie korzyści w banku	11
Relacje zewnętrzne	11
Postanowienia końcowe	11

Postanowienia ogólne Kodeksu Etyki

§ 1

1. Kodeks etyki w Krakowskim Banku Spółdzielczym, zwany dalej „Kodeksem”, określa wartości i zasady etyczne, których przestrzeganie jest obowiązkiem członków Rady Nadzorczej, członków Zarządu, kadry zarządzającej i innych pracowników Banku. Wartości i zasady etyczne mają również zastosowanie w stosunku do osób, za których pośrednictwem Bank wykonuje czynności bankowe.
2. Bank, jako instytucja zaufania publicznego, kieruje się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami oraz normami przewidzianymi w niniejszym Kodeksie. Członkowie Rady Nadzorczej, członkowie Zarządu, kadra zarządzająca i inni pracownicy Banku, oraz osoby, za których pośrednictwem Bank wykonuje czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy.
3. Wartości i zasady etyczne, którymi kieruje się Bank i jego pracownicy są zgodne z normami zawartymi w Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego stanowiącymi załącznik nr 5 do niniejszego Kodeksu oraz Kodeksie Etyki Bankowej (Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej), stanowiącej załącznik nr 4 do niniejszego Kodeksu.
4. Wartości, którymi Bank kieruje się w swojej działalności, stanowią fundament dla budowania skutecznego ładu wewnętrznego w Banku. Wartości te, oraz opracowane na ich podstawie zasady etyki zawierające wysokie standardy etyczne i zawodowe, kształtują wśród pracowników Banku odpowiedzialne i etyczne postawy w szczególności w kontekście konieczności pogłębiania wśród pracowników Banku świadomości znaczenia ryzyka w działalności tej instytucji, zasad jego podejmowania i zarządzania nim (tzw. kultura ryzyka). Wysokie standardy etyczne i zawodowe wyraźnie określają, które działania czy standardy postępowania są pożądane, a które nieakceptowane
5. Każdy pracownik Banku, w tym członek Rady Nadzorczej i członek Zarządu, jest zobowiązany do zapoznania się i potwierdzenia znajomości postanowień niniejszego Kodeksu. Oświadczenia, dotyczące powyższego, stanowi załącznik nr 1 niniejszej Etyki. Skany podpisanego przez pracownika Banku, członka Zarządu czy członka Rady Nadzorczej oświadczenia przesyłane są do Biura Zgodności pocztą e-mail na bz@kbsbank.com.pl.
6. Nieprzestrzeganie przez pracownika zasad i obowiązków określonych w Kodeksie może być traktowane jako naruszenie obowiązków pracowniczych i skutkować nałożeniem kary porządkowej lub innymi konsekwencjami przewidzianymi przepisami prawa pracy.
7. Zarząd Banku swoimi działaniami i postępowaniem promuje przyjęte wysokie standardy etyczne i zawodowe, w tym w szczególności świadomość znaczenia ryzyka w działalności prowadzonej przez Bank oraz kultury ryzyka.

§ 2

1. Rada Nadzorcza:
 - a) sprawuje nadzór nad wprowadzonymi przez Zarząd rozwiązaniami organizacyjnymi oraz procedurami, mającymi na celu przestrzeganie etyki w Banku.
 - b) Może zażądać każdej informacji dot. wyników sprawozdawczości, przeglądów zarządczych struktury organizacyjnej, wyników audytu wewnętrznego, wyników analizy ryzyka braku zgodności, treści opinii prawnych, treści protokołów z posiedzeń Zarządu, a także odpowiedniej dokumentacji kadrowej.

-
2. Zarząd Banku :
 - a) promuje przyjęte wysokie standardy etyczne i zawodowe, w tym w szczególności świadomość znaczenia ryzyka w działalności prowadzonej przez Bank oraz kultury ryzyka.
 - b) dokłada wszelkich starań mających na celu stałe podnoszenie wiedzy i świadomości w tym obszarze, a obowiązkiem pracownika jest dbałość o ich stałe uzupełnianie.
 - c) nie rzadziej niż raz w roku, dokonuje okresowej weryfikacji i oceny przestrzegania zasad etyki, w celu dostosowania jej do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej w Banku, a także otoczenia Banku.
 - d) nie rzadziej niż raz w roku, informuje Radę Nadzorczą o wynikach przeprowadzonej oceny, na załączniku nr 3 do niniejszego Kodeksu.
 3. Raport z weryfikacji i oceny przestrzegania zasad etyki, sporządzany jest na załączniku nr 2 do niniejszego Kodeksu.

CZĘŚĆ A. KODEKS DOBRYCH PRAKTYK BANKOWYCH

Rozdział I Relacje z klientami

§ 3

1. Bank traktuje wszystkich klientów z należytą starannością i szacunkiem
2. Bank, jako podmiot oferujący usługi innych instytucji finansowych takie jak np. polisy ubezpieczeniowe, powinien zapewnić Klientom pełną, rzetelną informację o tym produkcie i warunkach procesu reklamacyjnego oraz w miarę możliwości wspierać Klientów w wypadku zgłaszania reklamacji, biorąc pod uwagę, że opinie o produkcie są jednocześnie odnoszone do banku jako oferenta.
3. Pracownik zobowiązany jest dbać o dobre relacje z klientem, zachowując obowiązujące standardy obsługi, w szczególności:
 - a) uczciwie i kompetentnie informować o ofercie Banku, przedstawiając korzyści, jak również koszty i ryzyka związane z oferowanymi produktami w sposób umożliwiający klientowi dokonanie świadomego i nieskrępowanego wyboru;
 - b) formułować umowy, dokumenty bankowe i wszelkie pisma kierowane do klienta w sposób precyzyjny i zrozumiały, o ile nie są one opracowywane wg przyjętych wzorców;
 - c) dbać o równe traktowanie wszystkich klientów;
 - d) dokładać starań i przejawiać inicjatywę w celu stałego podnoszenia jakości obsługi klientów;
 - e) nie nadużywać zaufania klienta i nie wykorzystywać jego braku doświadczenia czy wiedzy;
 - f) działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu Banku i z uwzględnieniem interesu klienta;
 - g) w sytuacjach spornych pomiędzy klientem a Bankiem dążyć do polubownego załatwienia sprawy.

§ 4

Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów

1. Bank zapewnia Klientom dostęp do informacji o obowiązujących w Banku procedurach składania i rozpatrywania skarg/reklamacji.

2. Skargi/reklamacje na działalność Banku, składane przez Klientów powinny być rozpatrywane rzetelnie, w sposób obiektywny, w możliwie najkrótszych terminach i nie dłuższych niż w obowiązujących rekomendacjach.
3. Bank dąży do polubownego załatwiania sporów z Klientami, a w przypadku spraw wykraczających poza właściwości bankowego arbitrażu konsumenckiego oraz braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia w toku mediacji z Klientem, informuje Klienta o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego prowadzonego.
4. Bank informuje Klienta o działających przy Związku Banków Polskich: Arbitrze Bankowym, Sądzie Polubownym oraz o sposobie komunikacji z tymi instytucjami.
5. Analiza zgłoszonych skarg/reklamacji Klientów powinna prowadzić do rozpoznania źródeł ich powstania, podjęcia działań mających na celu ich ograniczenie oraz podniesienie jakości obsługi.

Rozdział II

Relacje z pracownikami

§ 5

1. Każdy pracownik Banku jest traktowany przez pracodawcę z szacunkiem i godnością, zaś każda sytuacja powodująca naruszenie tej zasady jest wyjaśniona.
2. W Banku obowiązuje zasada niedyskryminacji, szacunku dla różnorodności oraz poszanowania godności osobistej, co w szczególności oznacza bezwzględny zakaz stosowania mobbingu w relacjach między pracownikami. Szczegółowe zasady przeciwdziałania zjawisku mobbingu określają inne regulacje obowiązujące w Banku
3. Szczególny obowiązek kształtowania kultury pracy w Banku należy do kadry zarządzającej, która poprzez właściwe zachowanie stanowi przykład dla pozostałych pracowników.
4. W celu ciągłego doskonalenia wiedzy pracowników, Bank umożliwia pracownikom osobisty rozwój zawodowy, zapewniając dostęp do różnych form szkolenia.
5. Bank umożliwia pracownikom zgłaszanie zachowań nieetycznych, które mogą mieć negatywny wpływ na reputację Banku. Jednocześnie pracownik zgłaszający takie naruszenie ma zagwarantowaną poufność danych i okoliczności podanych w zgłoszeniu oraz nie ponosi z tego tytułu negatywnych konsekwencji.

Rozdział III

Relacje pomiędzy bankami oraz innymi instytucjami finansowymi

§ 6

1. Bank w stosunkach wzajemnych oraz w relacjach z innymi instytucjami finansowymi kieruje się zasadami rzetelności, lojalności i kultury korporacyjnej, wzajemnego zaufania i uczciwej konkurencji.
2. Bank, nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę handlową, wspomaga się przy wykonywaniu wspólnych przedsięwzięć służących umacnianiu systemu bankowego a także przy wykonywaniu czynności bankowych - na zasadzie równości i wzajemności, szczególnie w zakresie wymiany informacji dopuszczonej przepisami prawa i wewnętrznymi porozumieniami.
3. Udzielając informacji, Bank dba o ich aktualność, prawdziwość i rzetelność.
4. Bank, bez ważnych powodów, nie wypowiedza umów, zwłaszcza umów o stałej współpracy.

5. Bank i pracownicy nie podważają publicznie profesjonalizmu, rzetelności i uczciwości innych banków i instytucji finansowych, w szczególności przy wykorzystaniu Internetu jako narzędzia umożliwiającego anonimowość.
6. Bank nie odnosi się w reklamach do ofert innych banków, nie kreuje negatywnego wizerunku konkurentów, nie poddaje w wątpliwość ich solidność oraz nie ocenia ich działalność.

Rozdział IV

Relacje z partnerami biznesowymi

§ 7

1. Bank nie podejmuje współpracy z partnerami biznesowymi, których sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla reputacji Banku lub środowiska bankowego.
2. Dokonując wyboru partnera biznesowego, Bank bierze pod uwagę również kryterium etycznego prowadzenia biznesu.
3. W umowach z partnerami biznesowymi, o ile ze względu na przedmiot lub charakter umowy nie byłoby to niezasadne, Bank dąży do zawarcia klauzul z zakresu przestrzegania etyki oraz przeciwdziałania korupcji.

Rozdział V

Zasady przetwarzania danych osobowych

§ 8

1. Dane osobowe Klientów przetwarzane są z poszanowaniem przepisów prawa.
2. Bank dokłada należytej staranności w informowaniu o celu przetwarzania danych osobowych oraz zapewnia Klientom wgląd do treści tych danych, z możliwością ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub o prawie do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawie do przenoszenia danych.
3. Bank kieruje się zasadami zgodności z prawem, rzetelności, przejrzystości, celowości, adekwatności, prawidłowości, ograniczenia czasowego, integralności i poufności przy przetwarzaniu danych osobowych.
4. Pracownicy mają obowiązek ochrony danych osobowych, informacji, dokumentów, procedur, jej działalności, organizacji i struktury, jej pracowników, klientów, dostawców usług i ich pracowników, w szczególności nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym oraz zapobiegania ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem.
5. Pracownicy zobowiązani są do ochrony danych osobowych, do których mają dostęp w trakcie wykonywania swoich obowiązków, także po zakończeniu umowy o pracę.
6. Pracownicy mają obowiązek niezwłocznego informowania, zgodnie z wewnętrznymi procedurami, o wszelkich sytuacjach lub zdarzeniach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych.

Rozdział VI

Konflikt interesów

§ 9

1. Obowiązkiem każdego pracownika jest unikanie sytuacji mogących prowadzić do powstania konfliktu interesów, a gdy nie da się tego uniknąć – poinformowanie o konflikcie przełożonego i wstrzymanie się od wszelkich czynności mogących stanowić działania w warunkach konfliktu interesów.

2. Obowiązkiem pracodawcy jest zapewnienie, żeby w dokumentach określających zakres czynności, odpowiedzialności i uprawnień pracownika, nie występowały zadania mogące z założenia narażać go na konflikt interesów.
3. Sytuacje, w których może powstać konflikt interesów oraz zasady przeciwdziałania i zarządzania konfliktem, opisuje Polityka zarządzania konfliktem interesów.

Rozdział VII

Zero tolerancji dla korupcji

§ 10

W Banku obowiązuje zasada zera tolerancji dla korupcji, zarówno czynnej (wręczanie bezpośrednio lub pośrednio korzyści materialnych lub osobistych w zamian za określone działanie lub zaniechanie), jak i biernej (przyjmowanie bezpośrednio lub pośrednio korzyści materialnych lub osobistych w zamian za określone działanie lub zaniechanie).

Rozdział VIII

Ochrona zasobów i informacji

§ 11

1. Pracownik jest odpowiedzialny za zabezpieczenie oraz właściwe i efektywne wykorzystanie powierzonych mu przez Bank zasobów. Szczególnie zobowiązany jest do ochrony zasobów materialnych, ochrony danych osobowych klientów i partnerów biznesowych Banku, informacji prawnie chronionych i własności intelektualnej przed utratą, niewłaściwym wykorzystaniem, kradzieżą lub zniszczeniem. O wszelkich sytuacjach lub zdarzeniach mogących prowadzić do takich skutków pracownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować bezpośredniego przełożonego.
2. Pracownik ma obowiązek wykorzystywać mienie i inne zasoby Banku, w tym udostępnione mu oprogramowanie i dostęp do sieci, jedynie w celu wykonywania zadań służbowych. Wykorzystywanie mienia i innych zasobów Banku w innym celu dopuszczalne jest jedynie na zasadach określonych w odpowiednich regulacjach wewnętrznych Banku.
3. Pracownik zobowiązany jest do racjonalnego gospodarowania zasobami postawionymi do jego dyspozycji, zwłaszcza urządzeniami energochłonnymi i materiałami biurowymi.

§ 12

1. Pracownik rozumie i stosuje najwyższe standardy zachowania poufności informacji, zabezpieczając je przed dostępem osób nieupoważnionych, zachowując w tajemnicy uzyskane w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych informacje, chroniąc je – i nośniki na jakich się znajdują – przed przypadkowym ujawnieniem i wykorzystaniem przez osoby trzecie.
2. Szczególna staranność w zakresie zachowania poufności informacji obowiązuje pracownika w odniesieniu do:
 - a) informacji objętych tajemnicą bankową;
 - b) danych osobowych pracowników i klientów oraz partnerów biznesowych Banku;
 - c) informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa;
 - d) systemów zabezpieczających Banku;
 - e) wysokości wynagrodzeń pracowników Banku;
 - f) informacji dotyczących zamierzeń inwestycyjnych.

-
3. Standardy dotyczące zachowania poufności informacji w Banku określone zostały w Polityce zarządzania bezpieczeństwem informacji.

Rozdział IX

Zgłaszanie naruszeń nieprawidłowości

§ 13

1. Kierując się poczuciem współodpowiedzialności, każdy z pracowników zobowiązany jest zgłaszać uzasadnione podejrzenia naruszeń przepisów zewnętrznych i wewnętrznych oraz innego rodzaju nieprawidłowości popełnionych przez współpracowników.
2. Bank zapewnia możliwość anonimowego zgłaszania naruszeń nieprawidłowości, o których mowa w ust. 1.
3. Osoby odpowiedzialne za rozpatrywanie zgłoszeń zobowiązane są dołożyć najwyższej staranności w celu ich gruntownego i możliwie najszybszego wyjaśnienia oraz zarekomendowania adekwatnych działań w zakresie wyciągnięcia konsekwencji wobec osób winnych naruszeń, nieprawidłowości lub zaniedbań oraz wdrożenia rozwiązań mających na celu uniknięcie podobnych sytuacji w przyszłości.
4. Bank zapewnia ochronę pracownikom zgłaszającym podejrzenia naruszeń nieprawidłowości przed jakimikolwiek działaniami odwetowymi.
5. Szczegółowe zasady dokonywania i rozpatrywania zgłoszeń, o których mowa w niniejszym paragrafie, określa Regulamin anonimowego zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących procedur i standardów etycznych.

CZĘŚĆ B. KODEKS ETYKI PRACOWNIKA BANKU

Rozdział X

Podstawowe zasady postępowania pracownika Banku

§ 14

Każdy pracownik Banku zobowiązany jest do przestrzegania wewnętrznych regulacji obowiązujących w Banku na czele z Kodeksem oraz zewnętrznych przepisów prawa regulujących działalność bankową i rynek usług finansowych w tym:

- 1) Działać dla dobra Banku w sposób uczciwy i zgodny z prawem, nie kierując się interesem osobistym
- 2) Swoim działaniem przyczyniać się do budowy dobrego wizerunku i wzmocnienia reputacji Banku
- 3) Być lojalnym wobec Banku
- 4) Wypełniać swoje zadania z należytą pilnością i starannością, zgodnie z najlepszymi praktykami zawodowymi
- 5) Dzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem ze współpracownikami
- 6) Współtworzyć przyjazne środowisko pracy
- 7) Stosować powszechnie przyjęte formy grzecznościowe
- 8) Przestrzegać standardów etykiety stroju, tam gdzie są one określone
- 9) Przestrzegać zasady poszanowania godności osobistej współpracowników.

§ 15**Przestrzeganie tajemnicy**

1. Pracownik jest obowiązany do zachowania poufności informacji dotyczących Banku i jego klientów.
2. Pracownik obowiązany jest do zachowania tajemnicy bankowej, tajemnicy przedsiębiorstwa oraz zabezpieczania innych prawnie chronionych informacji.

§ 16**Uczciwość, wysoka jakość pracy i sumienność**

Pracownik Banku wypełnia swoje obowiązki zgodnie z zakresem czynności uczciwie i sumiennie, z najlepszą wiedzą. Pracownik jest lojalny wobec Banku, dba o jego dobre imię oraz godnie go reprezentuje.

§ 17**Kompetencje zawodowe**

1. Pracownik powinien wykazać się znajomością obowiązujących przepisów i regulacji oraz aktualnych procedur wewnętrznych Banku.
2. Pracownik powinien posiadać wiedzę, umiejętności oraz postawę wykorzystywać w interesie banku i jego klientów.
3. Pracownik w trosce o dobro Banku, klienta i własne, powinien w sposób ciągły rozszerzać wiedzę zawodową oraz dążyć do rozwijania umiejętności i postaw właściwych dla wykonywanych czynności.
4. Pracownik powinien przestrzegać postanowień Kodeksu Etyki Bankowej.

§ 18**Odpowiedzialność oraz staranność**

1. Pracownik nie podejmuje czynności, które mogłyby spowodować powstanie konfliktu interesów pomiędzy nim a Bankiem, w szczególności nie może podejmować, dla osiągnięcia osobistych korzyści, działań konkurencyjnych wobec banku, w którym jest zatrudniony
2. Pracownik, wykonujący czynności w imieniu Banku, powinien powstrzymać się od obsługi własnych transakcji finansowych oraz wyłączyć się z procesu świadczenia usług na rzecz osób, z którymi łączą go bliskie relacje osobiste lub biznesowe.
3. Pracownik postępuje odpowiedzialnie w najlepiej pojętym interesie Banku i jest świadomy, że jego praca utożsamiana jest z działaniem banku i wpływa na jego reputację.
4. Sprawą honoru pracownika powinna być odpowiedzialność za wypowiedane słowa i treść dokumentów sporządzanych dla Banku i klienta.
5. Pracownik wykonuje swoje obowiązki z należyłą starannością, zgodnie z zakresem czynności, rzetelnie, przestrzegając regulacji wewnętrznych Banku i przyjętych przez Bank standardów postępowania oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział XI**Relacje wewnętrzne****§ 19****Zakaz stosowania nacisku i gróźb**

Wszyscy pracownicy banku są odpowiedzialni za tworzenie w miejscu pracy koleżeńskiej i życzliwej atmosfery. Niedopuszczalne jest naruszanie praw pracowniczych, w tym:

stosowanie jakichkolwiek form dyskryminacji, mobbingu, molestowania, a także innych form nacisku.

§ 20

Motywacja

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.

§ 21

Unikanie powiązań personalnych

Pracownik unika powiązań personalnych w relacji podległości służbowej.

§ 22

Przyjmowanie korzyści w banku

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

Rozdział XII

Relacje zewnętrzne

§ 23

1. Pracownik tworzy relacje biznesowe z klientami i partnerami biznesowymi, niezależnie od ich płci, koloru skóry, pochodzenia, wieku, niepełnosprawności, wyznania religijnego oraz nie stosuje żadnych innych form dyskryminacji.
2. W relacjach z klientami, pracownik przestrzega przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i przyjętych przez bank standardów postępowania, w tym postanowień Kodeksu Etyki Bankowej oraz kieruje się zasadą dobrze pojętego interesu Banku i klienta.
3. Pracownik w sposób uprzejmy i taktowny zapewnienia klientom pełną i zrozumiałą informację o usługach, obejmującą wyjaśnienie istoty świadczonych przez bank usług oraz warunków umów.

Rozdział XII

Postanowienia końcowe

§ 24

Raportowanie

1. Do oceny przestrzegania zasad etyki w Banku Biuro Zgodności, bierze pod uwagę wszystkie informacje dostarczane przez komórki Banku, a także w szczególności zawarte:
 - a) w systemie Opernet,
 - b) rejestrze spraw sądowych,
 - c) rejestrze reklamacji,
 - d) rejestrze anonimowych zgłoszeń naruszeń prawa,

- e) rejestrze nadużyć,
 - f) rejestrach komórki zajmującej się przeciwdziałaniem prania pieniędzy,
 - g) rejestrach IOD,
 - h) rejestrze konfliktu interesów,
 - i) i innych.
2. Raport z oceny przestrzegania zasad etyki w Banku stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Kodeksu.

§ 25

1. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących postanowień niniejszego Kodeksu, bądź zasad etycznego postępowania w konkretnej sytuacji, pracownik powinien skontaktować się ze swym bezpośrednim przełożonym lub zwrócić się bezpośrednio do Biura Zgodności.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Zasadach, zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.
3. Tekst niniejszego Kodeksu dostępny jest na stronie internetowej Banku pod adresem www.kbsbank.com.pl.



Załącznik nr 2_Raport do siz_wzór.doc



Załącznik nr 3_Ocena przestrzegania



Załącznik nr 4_Kodeks_Etyki_Banko



Załącznik nr 5_Kanon Dobrych Praktyk RF.dc1



Załącznik nr 6_oświadczenie ze zm



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH KODEKS ETYKI BANKOWEJ

ZASADY DOBREJ PRAKTYKI BANKOWEJ

Warszawa kwiecień 2013

Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu ZBP w dniu 18 kwietnia 2013 r.

1 SPIS TREŚCI*Postanowienia ogólne Kodeksu Etyki Bankowej***CZĘŚĆ A Kodeks Dobrych Praktyk Bankowych****2 Rozdział I***Relacje z Klientami Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami Klientów***3 Rozdział II***Relacje z pracownikami***4 Rozdział III***Relacje pomiędzy bankami oraz innymi instytucjami finansowymi (konkurentami)***5 Rozdział IV***Relacje z partnerami biznesowymi***6 Rozdział V***Relacje ze środowiskiem lokalnym***7 Rozdział VI***Zasady przetwarzania danych osobowych***Część B Kodeks Etyki Pracownika Banku****8 Rozdział I***Podstawowe zasady postępowania pracownika banku***9 Rozdział II***Relacje wewnętrzne***10 Rozdział III***Relacje zewnętrzne**Postanowienia końcowe Kodeksu Etyki Bankowej*

10.1 Postanowienia ogólne Kodeksu Etyki Bankowej

1. Mechanizmy rynkowe są koniecznymi, lecz niewystarczającymi wyznacznikami działalności banków. Stąd niezbędne jest uwzględnienie także wartości etycznych w procesie podejmowania decyzji ekonomicznych.
2. Kodeks Etyki Bankowej, zwany dalej „Kodeksem”, stanowi zbiór zasad postępowania związanych z działalnością banków, które odnoszą się odpowiednio do banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe. Kodeks Etyki Bankowej składa się z dwóch części: Kodeksu Dobrych Praktyk Bankowych (A) oraz Kodeksu Etyki Pracownika Banku (B).
3. Banki, jako instytucje zaufania publicznego w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy.
4. Banki, poprzez swoją działalność, powinny przyczyniać się do społeczno-ekonomicznego rozwoju kraju oraz wzrostu zamożności społeczeństwa poprzez społecznie odpowiedzialne prowadzenie biznesu, wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań i wspieranie rozwoju edukacji społeczeństwa.
5. Fundamentalną zasadą, na której banki i ich pracownicy powinni budować swoje relacje z otoczeniem jest odpowiedzialność społeczna. Realizując strategię biznesową banki powinny kierować się nie tylko uwarunkowaniami ekonomicznymi, ale również słusznymi interesami swoich Klientów, pracowników, akcjonariuszy, partnerów biznesowych, a także lokalnego środowiska.
6. Kodeks Etyki Bankowej uwzględnia treść norm zawartych w Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.
7. Postanowienia ogólne Kodeksu Etyki Bankowej oraz Postanowienia końcowe Kodeksu Etyki Bankowej mają zastosowanie zarówno do Kodeksu Dobrych Praktyk Bankowych (część A) jak i do Kodeksu Etyki Pracownika Banku (część B).

CZĘŚĆ A. KODEKS DOBRZYCH PRAKTYK BANKOWYCH

11 Rozdział I

11.1 1. Relacje z Klientami

1.1. W stosunkach z Klientami banki postępują z uwzględnieniem szczególnego zaufania jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując wszystkich swoich Klientów z należytą starannością.

1.2. W relacjach z Klientami bank powinien kierować się uczciwością, odpowiedzialnością, profesjonalizmem oraz innowacyjnością.

1.3. Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów.

1.4. Bank, jako podmiot oferujący usługi innych instytucji finansowych (emitentów), takie jak np. polisy ubezpieczeniowe, jednostki funduszy inwestycyjnych, powinien zapewnić Klientom pełną, rzetelną informację o tym produkcie, jego emitencie i warunkach procesu reklamacyjnego oraz w miarę możliwości wspierać Klientów w wypadku zgłaszania reklamacji, biorąc pod uwagę, że opinie o produkcie są jednocześnie odnoszone do banku jako oferenta.

1.5. Zasady działania banku w stosunkach z Klientami, informacje o świadczonych usługach, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do Klientów, powinny być formułowane w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty.

1.6. Bank, informując Klientów o rodzajach i warunkach świadczonych usług (także w reklamach), stara się wyjaśnić różnice pomiędzy poszczególnymi oferowanymi usługami i produktami ze wskazaniem zarówno korzyści, które dana usługa lub produkt zapewniają, jak również związanego z nimi ryzyka, umożliwiając Klientowi dokonanie świadomego wyboru.

1.7. Akcje promocyjne banków powinny rzetelnie, jednoznacznie informować Klientów o oferowanych produktach i usługach, a forma ich prezentowania nie powinna wprowadzać w błąd.

1.8. Każdy Klient powinien być traktowany z należyтым szacunkiem oraz nie może być dyskryminowany ze względu na jakiegokolwiek jego cechy bądź przekonania.

1.9. Oferta banku powinna być zróżnicowana i dostosowana do potrzeb różnych grup Klientów.

1.10. W swojej działalności bank powinien uwzględniać poszanowanie godności ludzkiej, zwłaszcza w obszarach obsługi Klienta, działań promocyjnych i marketingowych oraz windykacji należności.

11.2 2. Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów

2.1. Bank zapewnia Klientom dostęp do informacji o obowiązujących w banku procedurach składania i rozpatrywania skarg/reklamacji.

2.2. Skargi/reklamacje na działalność banku, składane przez Klientów powinny być rozpatrywane rzetelnie, w sposób obiektywny, w możliwie najkrótszych terminach i nie dłuższych niż w obowiązujących rekomendacjach.

2.3. Banki powinny dążyć do polubownego załatwiania sporów z Klientami, a w przypadku spraw wykraczających poza właściwości bankowego arbitrażu konsumenckiego oraz braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia w toku mediacji z Klientem, informują Klienta o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego prowadzonego przez samorząd bankowy.

2.4. Bank informuje Klienta o działających przy Związku Banków Polskich: Arbitrze Bankowym, Sądzie Polubownym, Komisji Etyki Bankowej oraz o sposobie komunikacji z tymi instytucjami.

2.5. Analiza zgłoszonych skarg/reklamacji Klientów powinna prowadzić do rozpoznania źródeł ich powstania, podjęcia działań mających na celu ich ograniczenie oraz podniesienie jakości obsługi.

12 Rozdział II

12.1 Relacje z pracownikami

1. Każdy pracownik banku powinien być traktowany przez pracodawcę z szacunkiem i godnością, zaś każda sytuacja powodująca naruszenie tej zasady powinna być wyjaśniona.
2. Polityka kadrowa banku powinna być prowadzona w oparciu o jasno zdefiniowane zasady i kryteria merytoryczne, zapewniające pracownikom równe szanse awansu i rozwoju, zaś kandydatom do podjęcia pracy w banku, równe szanse zatrudnienia.
3. W celu ciągłego doskonalenia wiedzy pracowników, banki powinny umożliwiać pracownikom osobisty rozwój zawodowy, zapewniając dostęp do różnorodnych form szkolenia.
4. Bank powinien dążyć do zapewnienia pracownikom przyjaznego środowiska pracy i przeciwdziałania wszelkim przejawom dyskryminacji i mobbingu.
5. Bank powinien umożliwić pracownikom zgłaszanie zachowań nieetycznych, które mogą mieć negatywny wpływ na reputację banku. Jednocześnie pracownik zgłaszający takie naruszenie powinien mieć zagwarantowaną poufność danych i okoliczności podanych w zgłoszeniu oraz nie powinien ponosić z tego tytułu negatywnych konsekwencji.

13 Rozdział III

13.1 Relacje pomiędzy bankami oraz innymi instytucjami finansowymi (konkurentami)

1. Banki w stosunkach wzajemnych oraz w relacjach z innymi instytucjami finansowymi kierują się zasadami rzetelności, lojalności i kultury korporacyjnej, wzajemnego zaufania i uczciwej konkurencji.
2. Banki, nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę handlową, powinny wspomagać się przy wykonywaniu wspólnych przedsięwzięć służących umacnianiu systemu bankowego a także przy wykonywaniu czynności bankowych - na zasadzie równości i wzajemności, szczególnie w zakresie wymiany informacji dopuszczonej przepisami prawa i wewnętrznymi porozumieniami.
3. Udzielając informacji banki powinny szczególnie dbać o ich aktualność, prawdziwość i rzetelność.
4. Banki, bez ważnych powodów, nie powinny wypowiadać sobie umów, zwłaszcza umów o stałej współpracy.
5. Banki powinny dążyć do polubownego załatwiania sporów powstających pomiędzy nimi oraz innymi instytucjami finansowymi, a w szczególności korzystać z sądownictwa polubownego, prowadzonego przez samorząd bankowy.
6. Banki i ich pracownicy nie podważają publicznie profesjonalizmu, rzetelności i uczciwości innych banków i instytucji finansowych, w szczególności przy wykorzystaniu Internetu jako narzędzia umożliwiającego anonimowość.
7. Banki nie powinny odnosić się w reklamach do ofert innych banków, kreować negatywnego wizerunku konkurentów, poddawać w wątpliwość ich solidność oraz oceniać ich działalność.

14 Rozdział IV

14.1 Relacje z partnerami biznesowymi

1. Banki powierzają wykonywanie określonych czynności przedsiębiorcom (zwanym dalej „partnerami biznesowymi”) z poszanowaniem przepisów prawa, z zachowaniem najwyższej staranności i stosując się do zasad określonych w pkt 2-6 niniejszego rozdziału.
2. Współpraca z partnerami biznesowymi powinna odbywać się z poszanowaniem zasad ochrony informacji, w tym ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej i handlowej.
3. Banki nie podejmują współpracy z partnerami biznesowymi, których sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla reputacji banku lub środowiska bankowego.
4. Banki wspierają budowanie wysokich standardów etycznych w duchu uczciwej konkurencji wśród partnerów biznesowych w celu zapewnienia jak najlepszej

realizacji powierzonych czynności i zachowania standardów instytucji zaufania publicznego.

5. Banki udzielają partnerom biznesowym niezbędnego wsparcia w realizacji powierzonych czynności.
6. W trakcie, jak i po ustaniu współpracy z partnerami biznesowymi, banki respektują prawo własności intelektualnej stron trzecich.

15 Rozdział V

15.1 Relacje ze środowiskiem lokalnym

1. Bank sprzyja inicjatywom lokalnym poprzez kształtowanie i rozwój odpowiedzialności w biznesie, a także tworzenie podstaw wzrostu ekonomicznego.
2. Bank w miarę możliwości powinien podejmować współpracę z organizacjami dążącymi do podniesienia jakości życia lokalnej społeczności i angażować się w działania mające na celu realizację tego postulat.
3. Bank powinien analizować wpływ swojej działalności na lokalne środowisko w perspektywie długookresowej i uwzględniać ten element w planach swojego rozwoju.
4. Bank jako instytucja zaufania publicznego powinien angażować się w działania charytatywne na rzecz lokalnej społeczności oraz zachęcać swoich pracowników do podejmowania takich działań.

16 Rozdział VI

16.1 Zasady przetwarzania danych osobowych

1. Banki przetwarzają dane osobowe Klientów (dalej „dane osobowe”) z poszanowaniem przepisów prawa, w dobrej wierze oraz z zachowaniem poniższych zasad.
2. Banki dokładają należytej staranności w informowaniu o celu przetwarzania danych osobowych.
3. Przy przetwarzaniu danych osobowych banki powinny kierować się zasadą legalności, celowości, merytorycznej poprawności, adekwatności oraz ograniczenia czasowego.
4. Banki powinny zapewniać Klientom, których dane osobowe przetwarzają wgląd do treści tych danych, z możliwością ich sprostowania i uzupełniania.
5. Dane osobowe powinny być przetwarzane przez banki nie dłużej niż jest to konieczne dla celu, w którym zostały zebrane lub dla celu wynikającego z oświadczenia Klienta lub czynności prawnej bądź nie dłużej niż to wynika z przepisów prawa.

6. Banki odpowiadają wobec Klientów za działania naruszające przepisy prawa o ochronie danych osobowych.
7. Banki powinny prowadzić działania w celu ochrony danych osobowych, w szczególności nie udostępniać ich osobom nieuprawnionym, zapobiegać ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem.
8. Banki powinny zapewniać Klientom dostęp do informacji o sposobach postępowania w razie utraty przez Klientów dokumentów tożsamości, zwłaszcza w kontekście wykorzystania ich danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
9. Banki w korespondencji z Klientami dbają o zachowanie bezpieczeństwa i poufności.
10. W trosce o bezpieczeństwo obrotu banki powinny weryfikować prawdziwość podawanych przez Klientów danych osobowych.
11. Banki powinny dokładać 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.

CZĘŚĆ B. KODEKS ETYKI PRACOWNIKA BANKU

17 Rozdział I

17.1 Podstawowe zasady postępowania pracownika banku

17.1.1 1. Przestrzeganie tajemnicy

1.1. Pracownik jest obowiązany do zachowania poufności informacji dotyczących banku i jego Klientów.

1.2. Pracownik obowiązany jest do zachowania tajemnicy bankowej oraz zabezpieczania innych prawnie chronionych informacji.

17.1.2 2. Uczciwość, wysoka jakość pracy i sumienność

Pracownik banku wypełnia swoje obowiązki zgodnie z zakresem czynności, uczciwie i sumiennie, z najlepszą wiedzą. Pracownik jest lojalny wobec banku, dba o jego dobre imię oraz godnie go reprezentuje.

17.1.3 3. Kompetencje zawodowe

3.1. Pracownik powinien wykazać się znajomością obowiązujących przepisów i regulacji oraz aktualnych procedur wewnętrznych banku.

3.2. Pracownik powinien posiadaną wiedzę, umiejętności oraz postawę wykorzystywać w interesie banku i jego Klientów.

3.3. Pracownik w trosce o dobro banku, Klienta i własne, powinien w sposób ciągły rozszerzać wiedzę zawodową oraz dążyć do rozwijania umiejętności i postaw właściwych dla wykonywanych czynności.

3.4. Pracownik powinien przestrzegać postanowień Kodeksu Etyki Bankowej.

17.1.4 4. Odpowiedzialność oraz staranność

4.1. Pracownik nie podejmuje czynności, które mogłyby spowodować powstanie konfliktu interesów pomiędzy nim a bankiem, w szczególności nie może podejmować dla osiągnięcia osobistych korzyści działań konkurencyjnych wobec banku, w którym jest zatrudniony.

4.2. Pracownik, wykonujący czynności w imieniu banku, powinien powstrzymać się od obsługi własnych transakcji finansowych oraz wyłączyć się z procesu świadczenia usług na rzecz osób, z którymi łączy go bliskie relacje osobiste lub biznesowe.

4.3. Pracownik postępuje odpowiedzialnie w najlepiej pojętym interesie banku i jest świadomy, że jego praca utożsamiana jest z działaniem banku i wpływa na jego reputację.

4.4. Sprawą honoru pracownika powinna być odpowiedzialność za wypowiedane słowa i treść dokumentów sporządzanych dla banku i Klienta.

4.5. Pracownik wykonuje swoje obowiązki z należytą starannością, zgodnie z zakresem czynności, rzetelnie, przestrzegając regulacji wewnętrznych banku i przyjętych przez bank standardów postępowania oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

18 Rozdział II

18.1 Relacje wewnętrzne

18.1.1 1. Zakaz stosowania nacisku i gróźb

Wszyscy pracownicy banku są odpowiedzialni za tworzenie w miejscu pracy koleżeńskiej i życzliwej atmosfery. Niedopuszczalne jest naruszanie praw pracowniczych, w tym: stosowanie jakichkolwiek form dyskryminacji, mobbingu, molestowania, a także innych form nacisku.

18.1.2 2. Motywacja

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.

3. Unikanie powiązań personalnych

Pracownik unika powiązań personalnych w relacji podległości służbowej.

18.1.3 4. Przyjmowanie korzyści w banku

4.1. Pracownik banku 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.

4.2. Pracownikowi banku nie wolno przyjmować żadnych korzyści majątkowych, w tym w postaci prezentów, usług, pożyczek, ani zgadzać się na uprzywilejowane traktowanie przez Klienta w zamian za współpracę z bankiem.

19 Rozdział III

19.1 Relacje zewnętrzne

1. Pracownik banku tworzy relacje biznesowe z Klientami i partnerami biznesowymi, niezależnie od ich płci, koloru skóry, pochodzenia, wieku, niepełnosprawności, wyznania religijnego oraz nie stosuje żadnych innych form dyskryminacji.
2. W relacjach z Klientami pracownik banku przestrzega przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i przyjętych przez bank standardów postępowania, w tym postanowień Kodeksu Etyki Bankowej oraz kieruje się zasadą dobrze pojętego interesu banku i Klienta.

Pracownik banku w sposób uprzejmy i taktowny zapewnienia Klientom pełną i zrozumiałą informację o usługach, obejmującą wyjaśnienie istoty świadczonych przez bank usług oraz warunków umów.

19.2 Postanowienia końcowe Kodeksu Etyki Bankowej

1. Bank umożliwia zapoznanie się z treścią Kodeksu swoim pracownikom oraz osobom trzecim, za pośrednictwem których wykonuje czynności bankowe. bank i jego pracownicy powinni przestrzegać zasad opisanych w Kodeksie oraz wymagać ich przestrzegania przez te osoby.
2. Bank powinien zapewnić pracownikom szkolenie z zasad opisanych w Kodeksie oraz propagować ich przestrzeganie wśród pracowników.
3. W celu zapewnienia przestrzegania zasad opisanych w Kodeksie, bank powinien podejmować działania mające na celu wdrożenie odpowiednich mechanizmów kontrolnych oraz regularny monitoring stopnia zgodności działań Banku z Kodeksem.
4. Organem powołanym do oceny przestrzegania przez banki i ich pracowników oraz przez osoby trzecie, za pośrednictwem których banki wykonują czynności bankowe, zasad etycznych określonych w Kodeksie jest Komisja Etyki Bankowej działająca przy Związku Banków Polskich.

-
5. Organizację i tryb działania Komisji Etyki Bankowej określa Regulamin Komisji Etyki Bankowej uchwalony przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich.
 6. Kodeks wchodzi w życie z dniem jego uchwalenia przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich.

Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego

Rynek finansowy stanowi wspólne dobro wszystkich jego uczestników, czyli podmiotów finansowych, jakimi są osoby fizyczne, prawne lub inne jednostki organizacyjne oferujące produkty lub usługi finansowe, a także ich klientów oraz innych instytucji i organizacji na nim działających. Podstawa zrównoważonego rozwoju i bezpieczeństwa rynku jest etyczny wymiar działań podmiotów finansowych. Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego artykułuje podstawowe wartości i ideały etyczne przyświecające podmiotom finansowym, a wszystkie zasady Kanonu stanowią integralną, wzajemnie uzupełniającą się całość. Równocześnie Kanon pozostawia podmiotom finansowym oraz ich organizacjom samorządowym swobodę kształtowania i ocenę stosowania standardów etycznych w zgodzie ze specyfiką poszczególnych sektorów rynku i różnych rozwiązań organizacyjnych, a także z ich dorobkiem w tworzeniu i doskonaleniu zasad dobrych praktyk.

1. Uczciwość

Podmiot finansowy działa uczciwie i rozważnie, z poszanowaniem słusznego interesu klientów i dobra rynku finansowego, oraz nie nadużywa swojej dominującej pozycji wynikającej z przewagi zasobów, w tym kwalifikacji lub kompetencji osób działających w jego imieniu.

2. Staranność i kompetencje

Podmiot finansowy prowadzi działalność rzetelnie i z należyta starannością, dbając o to, by osoby działające w jego imieniu miały odpowiednie kompetencje zawodowe i przyjmowały postawę etyczną.

3. Godność i zaufanie

Podmiot finansowy postępuje w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności klientów i kontrahentów, dbając o przejrzystość swoich działań.

4. Zasoby i procedury

Podmiot finansowy dysponuje zasobami oraz procedurami niezbędnymi do sprawnego wykonywania i monitorowania prowadzonej działalności i wykorzystuje je w dobrej wierze.

5. Relacje wewnętrzne

Podmiot finansowy dba o kształtowanie właściwych relacji ze swoimi pracownikami i współpracownikami w duchu wzajemnego poszanowania i odpowiedzialności, zapewniając

odpowiednie warunki wykonywania czynności przez pracowników oraz osoby działające w jego imieniu.

6. Zapobieganie konfliktom interesów

Podmiot finansowy dąży do unikania konfliktów interesów, które mogłyby spowodować naruszenie słusznego interesu klientów, a jeżeli pomimo zachowania należytej staranności konflikt taki zaistniał – dąży do jego rozwiązania w sposób zapewniający uczciwe i rzetelne traktowanie klientów.

7. Informacje od klientów

Podmiot finansowy dąży do jak najlepszego poznania potrzeb swoich klientów, w takim zakresie, w jakim może to być przydatne do dostosowania jego oferty, zakresu lub poziomu świadczonych usług do sytuacji klientów.

8. Ochrona informacji o klientach

Podmiot finansowy chroni informacje o klientach i dba o to, by informacje te były wykorzystywane zgodnie z prawem.

9. Informacje dla klientów

Podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru.

10. Profilowanie usług

Podmiot finansowy stosuje wobec klientów jednolite, merytorycznie uzasadnione kryteria, które mogą różnicować jego ofertę, zakres lub poziom świadczonych usług w zależności od sytuacji klienta lub profilu grupy klientów, co nie wyklucza możliwości indywidualnego negocjowania warunków umów.

11. Rzetelna reklama

Podmiot finansowy prowadzący działalność reklamową kieruje się zasadami uczciwej konkurencji oraz dba o to, by przekazywane informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd, w szczególności w zakresie ryzyka związanego z możliwymi do osiągnięcia korzyściami.

12. Reklamacje klientów

Podmiot finansowy starannie, rzetelnie i terminowo rozpatruje reklamacje klientów, korzystając w miarę potrzeby z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygania sporów.

13. Stosunki wzajemne i uczciwa konkurencja

Podmioty finansowe we wzajemnych stosunkach kierują się dobrymi obyczajami kupieckimi, z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.

14. Rozstrzyganie sporów wzajemnych

Podmioty finansowe dążą do rozwiązywania wzajemnych sporów, korzystając w miarę możliwości z mediacyjnych i polubownych form ich rozstrzygania.

15. Działania dla rozwoju rynku

Podmioty finansowe, nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnice zawodowa i tajemnice handlowa, współdziałają w promowaniu dobrych praktyk rynkowych i ładu korporacyjnego oraz, w miarę możliwości, w eliminowaniu z praktyki gospodarczej zjawisk utrudniających rozwój rynku finansowego, w szczególności działań nieuczciwych, nierzetelnych lub niezgodnych z zasadami określonymi w Kanonie.

16. Stosowanie Kanonu

Podmiot finansowy, który przyjął Kanon do stosowania, dba o to, by wszyscy jego pracownicy oraz inne osoby występujące w jego imieniu zapoznały się z Kanonem i stosowały się do jego zasad, a także udostępnia swoim klientom i kontrahentom do wglądu pełną treść Kanonu.

Uchwała Nr ...109.../2023
Rady Nadzorczej Krakowskiego Banku Spółdzielczego
z dnia 25.04.2023 r.

w sprawie: zatwierdzenia znowelizowanego „Kodeksu etyki w Krakowskim Banku Spółdzielczym”.

§1

Rada Nadzorcza Krakowskiego Banku Spółdzielczego, działając na podstawie art. 44 ustawy Prawo spółdzielcze, § 24 ust. 1 Statutu Krakowskiego Banku Spółdzielczego, § 6 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń w bankach, § 31 ust. 1 Polityki Ładu Korporacyjnego Krakowskiego Banku Spółdzielczego oraz § 4 ust. 4 pkt 4a) Regulaminu Pracy Rady Nadzorczej Krakowskiego Banku Spółdzielczego, zatwierdza znowelizowany „Kodeks etyki w Krakowskim Banku Spółdzielczym”, przyjęty przez Zarząd Krakowskiego Banku Spółdzielczego Uchwałą nr Z/IV/82/2023 r. z dnia 04.04.2023 r.

§2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

 Piotr Skoczek Przewodniczący Rady Nadzorczej	 Piotr Lanoszka Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej	 Wjciech Skrzek Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej
 Janusz Wrona Sekretarz Rady Nadzorczej	 Aleksander Badziach Członek Rady Nadzorczej	 Marta Banach Członek Rady Nadzorczej
 Joanna Dulza Członek Rady Nadzorczej	 Agnieszka Marks Członek Rady Nadzorczej	 Jakub Rynduch Członek Rady Nadzorczej
 Jerzy Święta Członek Rady Nadzorczej	 Piotr Zajac Członek Rady Nadzorczej	 Aleksandra Żak Członek Rady Nadzorczej

Niniejszy dokument jest własnością Krakowskiego Banku Spółdzielczego. Bez pisemnej zgody Banku nie może być ujawniany w jakiegokolwiek formie i jakimkolwiek zakresie osobom niebędącym pracownikami Banku.



DOKUMENT WEWNĘTRZNY

Uchwała nr 27/19/2022/ROZB Zarządu Krakowskiego Banku Spółdzielczego z dnia 04.04.2022r.

Uchwała nr 27/19/2022/ROZB Zarządu Krakowskiego Banku Spółdzielczego z dnia 04.04.2022r.

w sprawie: wprowadzenia znowelizowanego „Kodeksu etyki w Krakowskim Banku Spółdzielczym”.

§1

Zarząd Krakowskiego Banku Spółdzielczego uchwała znowelizowany „Kodeks etyki w Krakowskim Banku Spółdzielczym”, o treści jak w załączniku nr 1 do Uchwały (zwany dalej „Znowelizowanym Aktem”).

§2

Uchwałę realizuje Biuro Zgodności.

§ 3

Prawo wglądu do Znowelizowanego Aktu mają wszyscy pracownicy KBS.

§ 4

- 1. Uchwała wchodzi w życie z dniem podpisania, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Znowelizowany Akt obowiązuje od dnia jego zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą Krakowskiego Banku Spółdzielczego.

§ 5

Z dniem rozpoczęcia obowiązywania Znowelizowanego Aktu, przestaje obowiązywać „Kodeks etyki w Krakowskim Banku Spółdzielczym” przyjęty Uchwałą Zarządu nr Z/IV/330/2022 z dnia 12.10.2022r. i zatwierdzony przez Radę Nadzorczą Krakowskiego Banku Spółdzielczego Uchwałą Nr 180/2022 z dnia 27.10.2022r.

Signatures of board members: Przewodniczący Zarządu Tomasz Słoczyński, Wiceprezes Zarządu Irena Głuszko, Wiceprezes Zarządu Mariusz Kumorok, Wiceprezes Zarządu Sebastian Zbik, and Antoni Górecki (Przewodniczący Rady Nadzorczej KBS).