

Zasady dobrej praktyki bankowej

**oraz etyki postępowania
w Banku Spółdzielczym w Andrespolu**

Andrespol 2016

Zasady ogólne

§ 1

Zasady Dobrej Praktyki Bankowej oraz Etyki Postępowania w Banku Spółdzielczym w Andrespolu zwane dalej Zasadami stanowią zbiór reguł postępowania związanych z działalnością Banku Spółdzielczego w Andrespolu (zwanego dalej Bankiem) i odnoszą się do wszystkich pracowników w trakcie ich pracy lub reprezentowania Banku bezpośrednio lub pośrednio.

§ 2

Bank, jako instytucja zaufania publicznego, kieruje się w swojej działalności przepisami prawa, normami wskazanymi w Zasadach oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, staranności i najlepszej wiedzy.

§ 3

Niniejsze Zasady przekazują podstawowe standardy profesjonalnego zachowania w zakresie:

1. stosunków Banku z klientami,
2. wzajemnych stosunków z innymi bankami,
3. stosowanej reklamy,
4. postępowania pracowników Banku.

Zasady zachowania w stosunkach Banku z klientami

§ 4

1. W stosunkach z klientami Bank postępuje z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim jest darzony oraz wysokich wymagań co do rzetelności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością.
2. Bank nie wykorzystuje swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy klientów.
3. Bank posiada zasoby i procedury w zakresie niezbędnym do sprawnego wykonywania prowadzonej działalności.
4. Bank w stosunkach z klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz klienta działa zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesu klientów.
5. Bank informuje klienta o rodzajach i warunkach świadczonych usług, wyjaśniając różnice między poszczególnymi oferowanymi usługami ze wskazaniem korzyści, które dana usługa gwarantuje oraz związanych z daną usługą ryzykach.
6. Zasady działania Banku w stosunkach z klientami, informacje o świadczonych usługach, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do klientów formułowane są w sposób precyzyjny i zrozumiały.
7. Bank stosuje wobec swoich klientów jednolite kryteria uzależniające rodzaj i zakres świadczonych usług od indywidualnej sytuacji klienta oraz jego przynależności do grupy klientów. Nie wyklucza to indywidualnego negocjowania warunków umów.

§ 5

1. Skargi na działalność Banku składane przez klientów rozpatrywane są rzetelnie i w możliwie najkrótszych terminach. Jeżeli, z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia długotrwałego postępowania wyjaśniającego, Bank informuje klienta o prowadzonym postępowaniu i określa termin udzielenia odpowiedzi.
2. Bank dąży do polubownego załatwiania sporów, powstających pomiędzy nim, a klientami. W przypadku braku takiej możliwości Bank zapewnia klientom informację o możliwości rozstrzygnięcia spraw przez Sąd Polubowny działający przy Komisji Nadzoru Finansowego.

Zasady wzajemnych stosunków z innymi bankami

§ 6

1. Bank w stosunkach z innymi bankami kieruje się zasadami rzetelności, lojalności środowiskowej i kultury korporacyjnej oraz powszechnie przyjętymi wzorcami zachowań instytucji zaufania publicznego, z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.
2. Bank, nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę handlową, wspomaga inne banki 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. Przy udzielaniu informacji i wydawaniu poświadczeń Bank szczególnie dba o ich prawdziwość i rzetelność.
4. Bank dąży do polubownego załatwiania sporów powstających pomiędzy nim i innymi bankami.

Zasady reklamy

§ 7

1. Akcje reklamowe Banku rzetelnie informują klientów o prowadzonej działalności. Przedstawiane informacje o rodzajach i warunkach świadczonych usług, zapewniają klientom pełną i rzetelną informację, w tym o możliwościach uzyskania dodatkowych korzyści oraz o kosztach i ryzykach związanych z poszczególnymi oferowanymi usługami, umożliwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru.
2. Bank w reklamach nie odnosi się do ofert innych banków ani nie kreuje negatywnych wizerunków konkurentów.
3. W celu zapewnienia wiarygodności i obiektywizmu Bank nie finansuje dokonywanych przez prasę i instytucje niebankowe porównań ofert bankowych.

Zasady postępowania pracowników Banku

§ 8

1. Zachowanie standardów etycznych jest obowiązkiem każdego pracownika.
2. Pracownik Banku powinien:
 - wykonywać swoje obowiązki starannie i sumiennie, zgodnie z najlepszą wiedzą i wolą, w granicach dopuszczalnego ryzyka uzasadnionego interesem Banku,
 - być lojalnym wobec Banku, dbać o jego dobre imię i godnie go reprezentować,
 - dążyć do podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych,
 - wykorzystywać posiadaną wiedzę i kwalifikacje w interesie Banku i jego klientów.

§ 9

1. W stosunkach z klientami pracownicy zobowiązani są do traktowania wszystkich swoich klientów z należytą starannością.
2. Sprawą honoru pracownika Banku powinna być odpowiedzialność za wypowiedane przez niego słowa, którymi powinien czuć się związany tak, jak formalnie sporządzonym dokumentem.
3. Pracownik Banku powinien być uprzejmy i taktowny, udzielać klientom rzetelnych informacji, rzeczowo wyjaśniać istotę świadczonych przez Bank usług. Przy negocjacjach warunków umów pracownik powinien udzielać informacji, które mają znaczenie dla zawieranej umowy.
4. W relacjach z klientami pracownicy Banku muszą postępować szczególnie rozważnie tak, aby te relacje były przejrzyste i nie narażały reputacji Banku.

§ 10

1. Pracownik ma obowiązek chronić powierzone mu materialne i niematerialne aktywa Banku oraz powierzone mu aktywa jego klientów i dostawców.
2. Majątek Banku (rzeczowy, finansowy i intelektualny) może być wykorzystywany wyłącznie do realizacji celów Banku.

§ 11

1. Zapisy, dane oraz informacje należące do Banku lub zbierane, wykorzystywane i zarządzane przez Bank muszą być rzetelne i kompletne.
2. Pracownicy są odpowiedzialni za prawidłowość informacji, raportów i zapisów podlegających ich kontroli. Zapisy muszą być prowadzone z odpowiednią szczegółowością tak, aby dokładnie odzwierciedlały wszystkie transakcje realizowane przez Bank.
3. Pracownicy powinni przestrzegać obowiązujących zasad przechowywania dokumentacji.

§ 12

1. Publikacje, prezentacje, wywiady w mediach oraz inne wystąpienia pracowników dotyczące Banku, wymagają wcześniejszego zatwierdzenia przez Prezesa Zarządu lub osobę zastępującą.
2. Wszystkie otrzymane od mediów zapytania związane z Bankiem pracownik powinien przekazywać Prezesowi Zarządu.

§ 13

1. Pracownicy postępują tak, aby chronić informacje prywatne i poufne, zgodnie z obowiązującym prawem oraz dbać o bezpieczeństwo informacji dotyczących klientów.
2. Pracując w Banku, a także po ustaniu stosunku pracy z Bankiem, pracownik jest zobowiązany do przestrzegania tajemnicy służbowej i zawodowej, którą uzyskuje w związku ze swoją działalnością na rzecz Banku.
3. Pracownik ma obowiązek stosować odpowiednie, dostępne mu, zabezpieczenia zapobiegające nieuprawnionemu ujawnieniu informacji chronionych.

§ 14

1. Pracownik nie powinien podejmować czynności, które mogłyby doprowadzić do powstania konfliktu interesów pomiędzy nim, a Bankiem, w szczególności nie powinien podejmować działań konkurencyjnych wobec Banku.
2. Pracownik nie może wykorzystywać zajmowanego w Banku stanowiska dla osiągnięcia osobistych korzyści.
3. Pracownik, którego zakres obowiązków jest kluczowy z punktu widzenia występującego w Banku ryzyka, powinien przy podejmowaniu decyzji związanych z działalnością Banku zachować niezależność i kierować się wyłącznie dobrem Banku, wykluczając tym samym wpływ jakichkolwiek powiązań personalnych zarówno z innymi pracownikami Banku, jak i osobami spoza Banku. Przez osobę powiązaną personalnie należy rozumieć w szczególności osobę pozostającą w związku małżeńskim albo w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej i w drugim stopniu linii bocznej, bądź też inną osobę, w której interesie byłoby podjęcie decyzji niezgodnej z interesem Banku.

Postanowienia końcowe

§ 15

Wszyscy pracownicy Banku mają obowiązek zapoznać się z Zasadami i przestrzegać zawartych w nich postanowień.