



KODEKS ETYKI

Credit Agricole Bank Polska S.A.

Luty 2014

Spis treści:

Rozdział I. Zasady Ogólne 4

Rozdział II. Postępowanie Osób Obowiązanych (stosunki wewnętrzne) 5

1. Praworządność..... 5
2. Dbłość o wizerunek Banku i profesjonalizm 5
3. Równe traktowanie 6
4. Przyjazne warunki pracy..... 6
5. Konflikt interesów 6
6. Prezenty i zaproszenia 7
7. Działalność polityczna 8
8. Dodatkowa działalność..... 8

Rozdział III. Relacje z otoczeniem Banku (stosunki zewnętrzne) 8

1. Relacje z Klientami oraz ich utrzymywanie..... 8
2. Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów..... 9
3. Relacje z podmiotami konkurencyjnymi (konkurentami)..... 10
4. Kontakty z instytucjami publicznymi oraz nadzorczymi 10
5. Relacje z Partnerami Biznesowymi oraz ze środowiskiem lokalnym..... 10

Rozdział IV. Współpraca z Dostawcami..... 11

Rozdział V. Zasady korzystania ze służbowej poczty elektronicznej..... 12

1. Zasady podstawowe 12
2. Zasady pocztowego savoir-vivre: 12

Rozdział VI. Zgłaszanie wątpliwości i zapytań 13

Rozdział VII. Zgoda na odstąpienia 13

Rozdział VIII. Przestrzeganie Kodeksu 13

Rozdział IX. Załączniki i Dokumenty Powiązane 13

- 1) Załączniki: **Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.**

2) Dokumenty Powiązane..... **Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.**

Rozdział I. Zasady Ogólne

1. Niniejszy Kodeks Etyki jest kierowany do:
 - 1) Pracowników Credit Agricole Bank Polska S.A.;
 - 2) osób świadczących pracę na rzecz Credit Agricole Bank Polska S.A. w imieniu firm, z którymi zostały zawarte umowy cywilnoprawne.

2. Użyte w Kodeksie określenia oznaczają:
 - 1) **Bank** – Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu;
 - 2) **CASA** – Credit Agricole S.A. z siedzibą we Francji;
 - 3) **Pracownik** – osoba pozostająca w stosunku pracy z Bankiem;
 - 4) **Osoba Obowiązana** – Pracownicy i osoby świadczące pracę na rzecz Credit Agricole Bank Polska S.A. w imieniu firm, z którymi zostały zawarte umowy cywilnoprawne;
 - 5) **Karta Etyki CASA** – zbiór norm etycznych obowiązujące wszystkich pracowników Grupy Credit Agricole S.A. na świecie;
 - 6) **Wartości Pracowników Credit Agricole Bank Polska S.A.** – 6 kluczowych wartości firmowych zdefiniowanych przez Zarząd Credit Agricole Bank Polska S.A. w liście byłego Wiceprezesa Bastiena Charpentiera do Pracowników Banku z 2006 r.;
 - 7) **Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej) ZBP** – zbiór zasad postępowania związanych z działalnością banków i odnoszących 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);
 - 8) **Program FIDES** – wspólny dla wszystkich spółek Credit Agricole S.A. na świecie Program Kontroli Zgodności;
 - 9) **Dostawca** – dostawca usług, kontrahent, oraz każda osoba trzecia, z którą Credit Agricole Bank Polska S.A. wiąże relacje biznesowe;
 - 10) **Partner Biznesowy** – osoba lub podmiot, oferująca produkty Credit Agricole Bank Polska S.A. na podstawie zawartej z Bankiem umowy;
 - 11) **Korzyści** – prezenty, zaproszenia, oferty zatrudnienia lub świadczenia usług przyjmowane lub wręczone przez osoby obowiązane od osób trzecich lub osobom trzecim
 - 12) **Rejestr korzyści** – rejestr prowadzony przez przełożonego, zawierający następujące informacje: datę przyjęcia lub wydania korzyści, dane osób kto i od kogo otrzymał korzyść, nazwę i szacunkową wartość korzyści oraz sposób zagospodarowania. Wzór rejestru korzyści stanowi załącznik do Kodeksu Etyki Credit Agricole Bank Polska S.A.

3. Kodeks wskazuje standardy etyczne, kierunki i intencje, jakimi należy się kierować w działalności Banku i postępowaniu Pracowników oraz ogólne reguły i zasady dotyczące w szczególności:
 - 1) zapobiegania powstawaniu konfliktów interesów,
 - 2) przyjmowania i wręczania upominków,
 - 3) transakcji prywatnych Pracowników Banku,
 - 4) relacji między Pracownikami,
 - 5) relacji z podmiotami konkurencyjnymi,
 - 6) utrzymywania kontaktów z instytucjami publicznymi,
 - 7) utrzymywania kontaktów z Klientami,
 - 8) utrzymywania kontaktów z Partnerami Biznesowymi i Dostawcami
 - 9) przetwarzania danych osobowych Klientów.

4. Kodeks stanowi część systemu norm i zasad postępowania etycznego obowiązujących w Credit Agricole Bank Polska S.A. Na system norm i zasad postępowania składa się ponadto:

- 1) **Karta Etyki Grupy Credit Agricole,**
 - 2) **Wartości Pracowników Credit Agricole Bank Polska S.A.,**
 - 3) **Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej) ZBP.**
5. Niniejszy Kodeks uwzględnia treści norm etycznych zawartych w Kodeksie Etyki Bankowej (Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej) ZBP.
6. Kodeks pozostaje w zgodności z regulacjami dotyczącymi zasad postępowania i etyki programu FIDES oraz regulacjami wydanymi przez Credit Agricole S.A.

Rozdział II. Postępowanie Osób Obowiązanych (stosunki wewnętrzne)

1. Praworzadność

- 1) Osoby Obowiązane są zobligowane do wykonywania swoich obowiązków służbowych ze szczególną starannością, uczciwością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz regulacjami wewnętrznymi, kierując się dobrze pojętym interesem Banku, z jednoczesnym uwzględnieniem interesów jego Klientów.
- 2) Zabrania się zmieniania lub fałszowania jakichkolwiek dokumentów czy ewidencji.
- 3) Zobowiązuje się Osoby Obowiązane do nieujawniania danych stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, co do których powzięli informację zarówno w okresie zatrudnienia, jak i po ustaniu stosunku pracy.
- 4) Osoby Obowiązane zobligowane są do zachowania poufności informacji dotyczących Banku i jego Klientów, w tym do przestrzegania tajemnicy bankowej oraz zabezpieczenia innych prawnie chronionych informacji.
- 5) Pracownik planujący rozwiązanie współpracy z Bankiem nie może namawiać ani zachęcać innych Pracowników do rezygnacji z pracy w Banku.

2. Dbałość o wizerunek Banku i profesjonalizm

- 1) Pracownik Banku zobowiązany jest wypełniać swoje obowiązki z należytą starannością, zgodnie z zakresem powierzonych czynności, uczciwie i sumiennie, z najlepszą wiedzą przestrzegając regulacji wewnętrznych oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz godnie reprezentować Bank zarówno w stosunkach wewnętrznych, jak i zewnętrznych.
- 2) Zarówno w pracy, jak i w życiu prywatnym swoją postawą należy dbać o odpowiedni wizerunek Banku i jego Pracowników. Zabronione jest powoływanie się na zatrudnienie lub pełnione funkcje wypowiadając się publicznie na temat Credit Agricole Bank Polska S.A., w tym również na forach internetowych, grupach dyskusyjnych, itp. bez upoważnienia Banku.
- 3) Bez stosownego upoważnienia nie należy udzielać informacji prasowych dotyczących Banku.
- 4) Pracownicy zobowiązani są do szacunku względem nazwy i znaku firmowego Banku.
- 5) Pracownik zobligowany jest wykazywać się znajomością aktualnych regulacji wewnętrznych Banku, zaś posiadaną wiedzę, umiejętności wykorzystywać w interesie Banku i jego Klientów.
- 6) 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.
- 7) Zobowiązuje się Osoby Obowiązane udzielające informacji Klientom Banku, jak i podmiotom zewnętrznym do dbałości o jakość przekazywanych informacji, ich aktualność, prawdziwość i rzetelność.
- 8) Pracownicy Banku nie podważają publicznie profesjonalizmu, rzetelności i uczciwości podmiotów konkurencyjnych, w szczególności przy wykorzystaniu Internetu jako narzędzia umożliwiającego anonimowość.

3. Równe traktowanie

- 1) Pracownicy są zobowiązani do eliminowania wszelkich przejawów dyskryminacji zarówno w stosunkach wewnętrznych, jak i zewnętrznych, w szczególności ze względu na: płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, narodowość, religię, orientację seksualną, przekonania i przynależność związkową lub polityczną.
- 2) Zwalczane są wszelkie przejawy dyskryminacji, mobbingu i molestowania, a także inne formy nacisku.

4. Przyjazne warunki pracy

- 1) Pracownicy powinni dzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem zawodowym z innymi Pracownikami.
- 2) Każdy Pracownik powinien dbać o dobrą, tj. życzliwą i koleżeńską atmosferę pracy, opartą o zasady etyki i wysoką kulturę osobistą, sprzyjającą efektywności działania.
- 3) W pracy zespołowej należy dążyć do zgodnej współpracy, zapobiegając i rozwiązując sytuacje konfliktowe.
- 4) Pracownik pełniący funkcję kierowniczą w Banku obowiązany jest podejmować działania mobilizujące pracowników do tworzenia atmosfery pozytywnie motywującej do pracy poprzez np. tworzenie perspektyw rozwoju, nagradzania, czy wyrażania uznania dla podległych mu Pracowników.

5. Konflikt interesów

- 1) Należy unikać sytuacji prowadzących do powstania konfliktów pomiędzy interesem Banku, a prywatnym interesem Osoby Obowiązanej.
- 2) Pracownik Banku nie może podejmować działań konkurencyjnych wobec Banku dla osiągnięcia osobistych korzyści.
- 3) Pracownicy zobowiązani są powstrzymać się od działań mogących świadczyć o tym, że na jakąkolwiek decyzję biznesową, np. dotyczącą zawarcia umowy z potencjalnym Klientem, Partnerem Biznesowym lub Dostawcą miały wpływ lub aby mogło się wydawać, że mają wpływ sprawy niezwiązane z interesem Banku.
- 4) Osoby Obowiązane nie mogą świadomie dopuszczać do tego, aby znaleźć się w sytuacji, w której ich interes mógłby być postrzegany jako potencjalnie lub faktycznie sprzeczny z interesami Banku.
- 5) Osobom Obowiązany nie wolno wykorzystywać do własnych celów (ani udostępniać osobom trzecim) informacji handlowych odkrytych z wykorzystaniem własności firmy, informacji należących do firmy lub stanowiska służbowego, chyba że Bank otrzymał propozycję wykorzystania takich możliwości i jej nie przyjął.
- 6) O transakcjach zawieranych pomiędzy Bankiem, a członkiem bliskiej rodziny Pracownika Banku (np. małżonkiem, dzieckiem, rodzeństwem, rodzicem lub powinowatym) lub z osobą pozostającą w bliskich relacjach z Pracownikiem Banku, Pracownik winien poinformować przełożonego w celu ustalenia, czy dana transakcja może być źródłem potencjalnego lub faktycznego konfliktu interesów. W sytuacji zaistnienia konfliktu interesów Pracownikowi nie wolno dokonywać transakcji, taką transakcję należy przekazać do obsługi innemu Pracownikowi.
- 7) Szczególną uwagę należy zwrócić na potencjalny konflikt interesów związany z zatrudnianiem rodziny. Niedopuszczalne jest zatrudnienie członków rodziny Pracowników w jakiegokolwiek podległości służbowej względem siebie. Za członków rodziny uważa się zarówno krewnych i powinowatych jak i osoby pozostające ze sobą w bliskich stosunkach osobistych.
- 8) Osobom Obowiązany nie wolno obsługiwać operacyjnie transakcji własnych.
- 9) Wszelkie sytuacje mające znamiona konfliktu interesów powinny być niezwłocznie ujawnione i zgłoszone do przełożonego oraz Compliance Oficera. W razie wystąpienia

potwierdzonego przypadku konfliktu interesów, w szczególności o którym mowa w pkt. 7) powyżej, zobowiązuje się przełożonego, któremu ujawniono i zgłoszono taki przypadek, do poinformowania Compliance Oficera o planowanych działaniach naprawczych, które mają na celu wyeliminowanie występującego konfliktu interesów. Powyższy obowiązek informacyjny powinien zostać zrealizowany bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty poinformowania Compliance Oficera o sytuacji noszącej znamiona konfliktu interesów.

- 10) Działania podejmowane w celu wyeliminowania zidentyfikowanego konfliktu interesów podlegają monitoringowi Compliance Oficera.
- 11) Compliance Officer prowadzi rejestr potwierdzonych przypadków występowania konfliktu interesów w zakresie powiązań personalnych w zatrudnieniu, które zostały zgłoszone z wykorzystaniem formatki stanowiącej załącznik nr 3 do Kodeksu Etyki.

6. Prezenty i zaproszenia

W związku z wykonywaniem swoich obowiązków służbowych Pracownikowi nie wolno przyjmować, oferować lub zabiegać o korzyści od Klientów, Dostawców lub Partnerów Biznesowych i innych osób trzecich.

Wyjątki od powyższej zasady są dopuszczalne wyłącznie na warunkach określonych poniżej oraz w rozdziale IV Współpraca z Dostawcami:

- 1) Pracownicy obowiązani są powstrzymać się od udziału, bezpośredniego lub pośredniego, w jakiegokolwiek, pasywnej lub aktywnej, formie korupcji. Pracownicy obowiązani są odmówić przyjęcia podarunków i korzyści powodujących konflikt interesów.
- 2) Pod żadnym pozorem, wręczenie podarunku lub innej korzyści nie może mieć na celu nakłonienia osoby obdarowywanej do działania na korzyść Banku, Klienta, lub grup Klientów, a na niekorzyść innego Klienta lub podmiotów konkurencyjnych.
- 3) Przyjęcie lub zaoferowanie korzyści jest dopuszczalne, gdy jest to przedmiot reklamowy, promocyjny lub jest przedmiotem o niewielkiej wartości, zwyczajowo wręczanym w czasie uroczystych okazji i nie obliguje do wzajemności.
- 4) Przyjęcie lub oferowanie pieniędzy jest niedopuszczalne w żadnej formie i wysokości.
- 5) Przyjęcie korzyści jest dopuszczalne tylko w sytuacji, gdy odmowa miałaby niekorzystny dla Banku wpływ na relacje z Dostawcą lub Partnerem Biznesowym.
- 6) Wartość i rodzaj wręczonych lub przyjętych bezpośrednio bądź pośrednio podarunków i korzyści materialnych nie może wpływać na niezależność, bezstronność i uczciwość przyjmującego, ani na jego osady.
- 7) Każdorazowo należy poinformować przełożonego o przyjęciu lub wręczeniu korzyści materialnej.
- 8) W przypadku jednorazowego przyjęcia przez Pracownika korzyści o szacunkowej wartości **powyżej 100 PLN (słownie: sto złotych)** uznaje się, iż przyjęta korzyść stanowi własność Banku; dysponowanie korzyścią stanowiącą własność Banku należy do Dyrektora Departamentu lub Dyrektora Makroregionu lub Dyrektora Regionu (np. losowanie wśród Pracowników, przekazanie do Domu Dziecka, aukcje z przeznaczeniem dochodu na cele charytatywne).
- 9) Pracownikowi rocznie wolno przyjąć na własny użytek korzyści o **łącznej** wartości nie wyższej niż **600 PLN (słownie: sześćset złotych)**.
- 10) Pracownicy Banku mogą wręczać tradycyjne upominki świąteczno-noworoczne w imieniu Spółki zgodnie z przyznanymi środkami oraz uprawnieniami. Obdarowywani mogą być Klientami, z którymi łączą Pracowników stosunki zawodowe, lub osobami spoza Banku, z którymi utrzymywane są systematyczne kontakty służbowe.
- 11) Przełożony zobowiązany jest do prowadzenia rejestru korzyści otrzymanych i wydanych oraz przekazywania okresowych raportów z rejestrów korzyści do Compliance Oficera.
- 12) W celu zagwarantowania niezależności Banku i jego Pracowników, nie dopuszcza się, by Dostawcy lub inne podmioty trzecie pokrywały koszty podróży służbowych, nawet jeśli odbywałoby się to wyłącznie w ramach prowadzenia stosunków handlowych. Koszty podróży służbowych Pracowników mogą być pokrywane wyłącznie przez Bank. W sytuacji,

gdy podmiot trzeci, pomimo zaznajomienia go z zasadami niniejszego Kodeksu, należa, aby pokryć koszty podróży i zakwaterowania Pracowników Banku, podróż taka może dojść do skutku wyjątkowo, po łącznym spełnieniu następujących warunków:

- a) odmowa przyjęcia propozycji przez Bank może narazić na pogorszenie dobrych stosunków z podmiotem trzecim,
- b) Bank uzyska współmierne korzyści z podróży Pracownika,
- c) przełożony Pracownika udzielił pisemnej zgody na taką podróż,
- d) Compliance Officer wydał pozytywną opinię.

7. Działalność polityczna

- 1) Bank nie ogranicza w żaden sposób korzystania przez Pracowników z ich prawa angażowania się w działalność polityczną i publiczną. Pracownik może realizować swoje obywatelskie prawo angażowania się w działalność polityczną i publiczną poza godzinami pracy i jedynie jako osoba prywatna.
- 2) Pracownik powinien unikać podejmowania aktywności w jakimkolwiek podmiocie lub organizacji wykonującej funkcje publiczne lub polityczne, związanej w finansowaniem działalności, jeżeli działalność ta może być wiązana z jego pracą w Banku.
- 3) Pracownik powinien poinformować pracodawcę o ubieganiu się o pełnienie funkcji o charakterze politycznym, np. radnego, oraz o swojej działalności w organizacjach i instytucjach publicznych, np. jako ławnik, jeżeli taka funkcja lub działalność mogłyby ewentualnie wpływać na spełnianie względem pracodawcy obowiązku świadczenia pracy.
- 4) Informacja taka powinna zostać przekazana do wiadomości Compliance Oficera oraz Dyrektora Departamentu Zarządzania Personelem.
- 5) Każdy Pracownik ma prawo wspierania działalności wybranej partii politycznej ze swoich prywatnych środków finansowych.

8. Dodatkowa działalność

- 1) Pracownicy Banku mogą zajmować się dodatkową działalnością, o ile nie zachodzi faktyczny ani potencjalny konflikt interesów, a także dodatkowa działalność nie jest prowadzona w czasie wykonywania obowiązków służbowych lub przy użyciu aktywów Banku.
- 2) Przed podjęciem przez Pracownika innego zatrudnienia lub objęciem funkcji członka władz, powiernika, właściciela, współnika lub konsultanta firmy komercyjnej wymagane jest poinformowanie Compliance Oficera oraz przełożonego najwyższego szczebla w jednostce organizacyjnej, odpowiednio:
 - b) członka Zarządu,
 - c) Dyrektora Pionu,
 - d) Dyrektora Departamentu,
 - e) Dyrektora Makroregionu,
 - f) Dyrektora Regionu,
 - g) Dyrektora Placówki Bankowej.
- 3) W stosunku do członków Zarządu Banku mają zastosowanie odrębne przepisy prawa, w szczególności Ustawa z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (TJ: Dz. U. z 2013 r., poz. 1030).

Rozdział III. Relacje z otoczeniem Banku (stosunki zewnętrzne)

1. Relacje z Klientami oraz ich utrzymywanie.

- 1) W relacjach z Klientami Bank powinien kierować się w szczególności uczciwością, odpowiedzialnością, profesjonalizmem oraz innowacyjnością, przy czym Bank nie może

wykorzystywać w prowadzonej działalności swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów.

- 2) 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.
- 3) Zasady działania Osób Obowiązanych w stosunkach z Klientami, formułowane i przekazywane im informacje o rodzajach i warunkach świadczonych usługach bankowych, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do Klientów, w tym także tworzone reklamy powinny być formułowane w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty, z zachowaniem staranności w zapewnieniu Klientom nie tylko informacji o korzyściach, które dana usługa lub produkt zapewniają, lecz również związanego z nimi ryzyka, co umożliwi Klientowi dokonanie świadomego wyboru.
- 4) Bank w swojej działalności, jak i Osoby Obowiązane zobligowane są uwzględniać i dbać o poszanowanie godności ludzkiej, zwłaszcza w obszarach obsługi Klienta, podejmowanych działań promocyjnych i marketingowych oraz windykacji należności. Osoby Obowiązane powinny traktować każdego Klienta z należyтым szacunkiem oraz nie mogą dyskryminować Klientów ze względu na jakiegokolwiek cechy bądź przekonania.
- 5) W procesie przetwarzania danych osobowych Klientów Bank kieruje się zasadami legalności, celowości, merytorycznej poprawności, adekwatności oraz ograniczenia czasowego, zapewniając swym Klientom wgląd do treści tych danych z jednoczesną możliwością ich sprostowania lub uzupełnienia.
- 6) Osoby Obowiązane powinny w podejmowanych działaniach dbać o to, by dane osobowe Klientów Banku nie zostały udostępnione osobom do tego nieuprawnionym, zapobiegać ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem, zaś prowadząc korespondencję z Klientami dbają o zachowanie bezpieczeństwa i poufności przekazywanych informacji.
- 7) Osoby Obowiązane są zobligowane do działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe (TJ: Dz.U. z 2012 r., poz. 1376 z późn. zm.) w zakresie powierzonej tajemnicy bankowej oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (TJ: Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) w zakresie dostępu i przetwarzania danych osobowych Klientów Banku.
- 8) Osoby Obowiązane podczas nawiązywania relacji z Klientem, a także w czasie utrzymywania tejże relacji zobowiązane są do stosowania norm z Kodeksu Etyki Bankowej (Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej) ZBP, w szczególności rzetelnego informowania Klienta o wszystkich cechach oferty Banku, nie powodując celowego lub niezamierzonego wrażenia wprowadzenia Klienta w błąd.
- 9) Osoby Obowiązane składając ofertę Klientowi nie stosują negatywnego porównania oferty podmiotów prowadzących działalność konkurencyjną względem Banku.

2. Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów

- 1) Bank zapewnia Klientom dostęp do informacji o obowiązujących w Banku procedurach składania i rozpatrywania skarg/reklamacji.
- 2) Osoby Obowiązane powinny rozpatrywać skargi/reklamacje Klientów składane na działalność Banku w sposób rzetelny, obiektywny, w możliwie najkrótszych terminach i nie dłuższych niż w obowiązujących rekomendacjach.
- 3) Bank powinien 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, informuje Klienta o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego prowadzonego przez samorząd bankowy.
- 4) Bank zapewnia Klientom informacje o działających przy Związku Banków Polskich: Arbitrze Bankowym, Sądzie Polubownym, Komisji Etyki Bankowej oraz o sposobie komunikacji z tymi instytucjami.

- 5) Bank obowiązany jest analizować strukturę zgłoszonych skarg/reklamacji Klientów, która powinna prowadzić do rozpoznania źródeł ich powstawania, podjęcia działań naprawczych mających na celu ich ograniczenie lub wyeliminowanie oraz podniesienie jakości obsługi Klientów.

3. Relacje z podmiotami konkurencyjnymi (konkurentami).

- 1) Bank w relacjach z konkurentami zobowiązany jest kierować się zasadami rzetelności, lojalności i kultury korporacyjnej, wzajemnego zaufania i zasadami uczciwej konkurencji.
- 2) Osoby Obowiązane są zobligowane do zachowania dyskrecji przy wykorzystaniu informacji dotyczących działalności Banku oraz wszelkich innych formach jej przekazywania.
- 3) Bank nie akceptuje praktyki niewłaściwego i nieetycznego pozyskiwania informacji i wykorzystywania przez Osoby Obowiązane tajemnicy handlowej należącej do podmiotów trzecich, jak również kreowania negatywnego wizerunku konkurentów Banku, poddawania w wątpliwość ich solidność oraz oceniania ich działalność.
- 4) Bank powinien dążyć do polubownego załatwiania sporów powstających pomiędzy nim a jego konkurentami, a w szczególności korzystać z sądownictwa polubownego, prowadzonego przez samorząd bankowy.

4. Kontakty z instytucjami publicznymi oraz nadzorczymi

- 1) W przypadku otrzymania zapytania od instytucji publicznej lub organu nadzoru – telefonicznie, pocztą lub osobiście – Osoba Obowiązana powinna skontaktować się z Pracownikiem Departamentu Prawnego lub Departamentu Zarządzania Personelem, jeżeli zapytanie dotyczy Państwowej Inspekcji Pracy.
- 2) Do przekazania informacji oraz udzielenia odpowiedzi na zapytania instytucji i organów nadzoru uprawniony jest wyłącznie upoważniony Pracownik Banku. Przekazanie informacji lub udzielenie odpowiedzi powinno nastąpić w sposób rzetelny, kompletny oraz rzeczowy.
- 3) W trakcie kontroli lub inspekcji Osoby Obowiązane nie mogą ukrywać, niszczyć ani zmieniać treści żadnych dokumentów podawać informacji wprowadzających w błąd, ani też powodować takiego działania przez inne osoby.

5. Relacje z Partnerami Biznesowymi oraz ze środowiskiem lokalnym.

- 1) Bank powierza wykonywanie określonych czynności bankowych Partnerom Biznesowym z poszanowaniem przepisów prawa oraz obowiązujących regulacji wewnętrznych, z zachowaniem najwyższej staranności w ich wyborze. Współpraca z Partnerami Biznesowymi powinna odbywać się z poszanowaniem zasad ochrony informacji, w tym ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej i handlowej.
- 2) Bank nie podejmuje współpracy z Partnerami Biznesowymi, których sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla jego reputacji banku lub środowiska bankowego.
- 3) Bank sprzyja inicjatywom lokalnym poprzez kształtowanie i rozwój odpowiedzialności w biznesie, a także tworzenie podstaw wzrostu ekonomicznego.
- 4) Bank w miarę możliwości podejmuje współpracę z organizacjami dążącymi do podniesienia jakości życia lokalnej społeczności i angażuje się w działania mające na celu realizację tego postulatu, jak również angażuje się w działania charytatywne na rzecz lokalnej społeczności oraz zachęca Pracowników do podejmowania takich działań.

Rozdział IV. Współpraca z Dostawcami

1. Niniejszy rozdział ma zastosowanie do Pracowników pozostających w relacjach handlowych z Dostawcami, niezależnie od ich formy prawnej, nawiązywanych w celu zawarcia współpracy jednorazowej lub stałej.
2. Należy zapewnić pełną transparentność prowadzonego procesu wyboru Dostawcy.
3. Podejmowane decyzje i działania w zakresie wyboru Dostawcy powinny być niezawisłe i bezstronne, w szczególności nie mogą być podejmowane na podstawie osobistych zależności.
4. Transakcje powinny być przeprowadzane w oparciu o zasady rynkowe, z uwzględnieniem dobrze pojętych interesów Banku.
5. Decyzje dotyczące wyboru Dostawców oraz kontaktów biznesowych z Dostawcami w czasie trwania procesu przetargowego powinny być podejmowane w ramach powołanych Zespołów Negocjacyjnych zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie w Banku regulacjami wewnętrznymi, jak i z poszanowaniem przepisów prawa.
6. Zapytania ofertowe (specyfikacje) powinny być wysyłane do wszystkich wybranych Dostawców w tym samym czasie. Zapytania powinny zawierać opis warunków technicznych i funkcjonalnych, które powinny być przygotowane w taki sposób, aby mogła na nie odpowiedzieć możliwie szeroka grupa Dostawców. Niedopuszczalne jest nieuzasadnione zawężanie warunków zamówienia w celu faworyzowania konkretnych Dostawców lub wyeliminowania innych.
7. Termin do udzielenia odpowiedzi przez Dostawców, określony w zapytaniu ofertowym lub o informacje powinien być taki sam dla wszystkich Dostawców.
8. Niedopuszczalne jest przekazywanie jakichkolwiek informacji związanych z toczącym się postępowaniem przetargowym wyłącznie wybranym Dostawcom.
9. Dostawca powinien być poinformowany o tym, że jego oferta jest jedną z wielu złożonych ofert.
10. Dostawcy nie należy informować o poziomie posiadanego budżetu.
11. Dostawcy nie wolno ujawniać danych pozostałych Dostawców biorących udział w przetargu.
12. Ustne informacje i ustalenia muszą być potwierdzone pisemnie. Dostawców należy zobowiązać do stosowania takiej samej zasady we wzajemnych kontaktach.
13. Umowy z Dostawcami mogą być zawierane wyłącznie w formie pisemnej.
14. Dostawcę należy poinformować o tym, że wszystkie decyzje dotyczące kontraktu są podejmowane zespołowo.
15. W relacjach handlowych z Dostawcami dopuszczalne jest przyjmowanie i wręczanie przez Pracownika wyłącznie materiałów reklamowych zawierających logo firmy. Otrzymane próbники, pozostają zawsze w dyspozycji Banku.
16. W trakcie procesu negocjacyjnego oraz w relacjach handlowych z Dostawcami Pracownikom ani członkom ich rodzin nie wolno przyjmować, oferować lub zabiegać o jakiegokolwiek korzyści, w szczególności takie jak:
 - 1) prezenty i zaproszenia, w tym bilety lub zaproszenie na imprezy masowe,
 - 2) oferty wypożyczenia lub bezpłatnego użyczenia dóbr materialnych,
 - 3) oferty wypoczynku na koszt Dostawcy,
 - 4) rabaty na dokonywanie prywatnych zakupów - nie dotyczy to Pracowniczych Programów Rabatowych,
 - 5) oferty zatrudnienia,
 - 6) korzystanie z gościnności drugiej strony w warunkach, które mogłyby zostać uznane za bodziec lub zachętę do podjęcia określonej decyzji,
 - 7) dokonywanie prywatnych zakupów u Dostawcy na warunkach wynegocjowanych w umowie z Bankiem lub korzystniejszych od oferty standardowej - nie dotyczy to Pracowniczych Programów Rabatowych.
17. Bank nie wchodzi w relację biznesową z Dostawcą, którego sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla reputacji Banku lub środowiska bankowego w ogólności.

Rozdział V. Zasady korzystania ze służbowej poczty elektronicznej

1. Zasady podstawowe

- 1) Poczta elektroniczna Outlook Express służy przede wszystkim do przekazywania wiadomości służbowych. Wykorzystywanie poczty do celów prywatnych jest dozwolone w szczególnie uzasadnionych przypadkach. W takich przypadkach korespondencja prywatna powinna być gromadzona w odrębnym folderze odpowiednio oznaczonym np. „osobiste” , „prywatne”
- 2) Pracodawca w uzasadnionych przypadkach ma prawo kontrolowania zawartości służbowej skrzynki pocztowej oraz przesyłanych wiadomości bez uprzedzenia użytkownika skrzynki o planowanej kontroli. Kontrola taka powinna odbywać się z poszanowaniem godności oraz innych dóbr osobistych pracownika.
- 3) Właściciel skrzynki (imiennej lub grupowej) jest obowiązany dbać o aktualność informacji przypisanych do skrzynki takich, jak: imię i nazwisko lub nazwa, stanowisko, dział, numery telefonów.
- 4) Przekazywanie przez Pracownika otrzymanych wiadomości służbowych na zewnątrz Banku jest możliwe wyłącznie po uzyskaniu zgody nadawcy tej wiadomości lub przełożonego Pracownika.
- 5) Wiadomości wysyłane na zewnątrz oraz ze skrzynek grupowych / anonimowych należy podpisywać imieniem, nazwiskiem, stanowiskiem, nazwą firmy i telefonem.
- 6) Wiadomości zawierające poufne informacje lub dane (np. raporty sprzedażowe, dane klientów) kierowane do adresatów niebędących Pracownikami muszą być odpowiednio zabezpieczone zgodnie z obowiązującymi zasadami bezpieczeństwa.
- 7) Wiadomości wysłane ze skrzynek imiennych Pracowników w stosunkach wewnętrznych mają taką samą wagę, jak pisma własnoręcznie podpisane.
- 8) Nie wolno otwierać załączników z tzw. plikami wykonywalnymi (.exe, .com, .bat), oraz innych plików otrzymanych z niewiadomych źródeł.
- 9) Zabronione jest korzystanie z centralnie zdefiniowanych grup dystrybucyjnych „Credit Agricole Bank Polska SA” „Centrala Wrocław”, „Centrala pl. Orłąt”, „Centrala ul. Legnicka”. Z tych grup mogą korzystać wyłącznie Członkowie Zarządu. W przypadku konieczności wysłania maila do grupy należy zwrócić się do odpowiedniego Członka Zarządu.
- 10) Zabronione jest wysyłanie służbową pocztą elektroniczną spamu, prywatnych ogłoszeń, łańcuszków szczęścia, itp.

2. Zasady pocztowego savoir-vivre:

- 1) Tematy wiadomości należy formułować w sposób czytelny dla odbiorców, sugerujący, czego dotyczy treść wiadomości.
- 2) Treść wiadomości należy formułować w miarę zwięźle, ze wskazaniem, czego oczekuje nadawca, od kogo oraz w jakim terminie.
- 3) Należy starannie wybierać adresatów wiadomości, z wyróżnieniem :
 - a) DO – adresatów głównych, do których kierowana jest wiadomość;
 - b) DW(kopia jawna) – adresatów, którzy otrzymują maila tylko do wiadomości, nie muszą na niego odpowiadać;
 - c) UDW (kopia tajna) – adresatów którzy otrzymują maila tylko do wiadomości i nie będą widoczni dla pozostałych adresatów, nie będą również umieszczeni w odpowiedzi z funkcją „odpowiedz wszystkim”.
- 4) Adresat główny powinien możliwie jak najszybciej odpowiedzieć na otrzymanego maila, przynajmniej: „nie dotyczy mnie”, „nie mogę Ci pomóc”, „odpowiem w przyszłym tygodniu”. Nie należy pozostawiać wiadomości bez odpowiedzi.
- 5) Jeśli sprawa nie dotyczy adresata, należy przekazać wiadomość dalej do właściwej osoby i jednocześnie poinformować nadawcę, do kogo została przekazana.

- 6) Odpowiadając na maila wysłanego do większej liczby osób należy korzystać z funkcji „odpowiedz wszystkim” tylko wówczas, gdy angażowanie wszystkich w dyskusję jest uzasadnione. Gdy brak takiego uzasadnienia należy odpowiadać tylko nadawcy lub wybranej grupie odbiorców.
- 7) Wysyłając maila do Pracownika wyższego od siebie rangą, należy rozważyć umieszczenie w kopii swojego przełożonego, szczególnie rozpoczynając nową korespondencję tak, by obie strony wiedziały, że temat jest ustalony z przełożonym.
- 8) W sprawach, które mają określony termin ważności a potem się dezaktualizują (np. „jutro nie będzie wody w budynku”), należy korzystać z opcji wygasania wiadomości - po ustalonym przez nadawcę terminie przesyłka zostanie automatycznie usunięta ze skrzynek tych odbiorców, którzy do tego czasu jej nie otworzyli.
- 9) Podczas nieobecności Pracownika (np. wyjazd, delegacja, urlop) należy ustawić regułę z odpowiedzią automatyczną z informacją: do kiedy Pracownik jest nieobecny oraz kto go w tym czasie zastępuje (do kogo kierować sprawy).

Rozdział VI. Zgłaszanie wątpliwości i zapytań

1. Każda Osoba Obowiązana ma obowiązek zgłoszenia zaobserwowanych przypadków naruszeń niniejszego Kodeksu.
2. Osoba Obowiązana dokonująca zgłoszenia w dobrej wierze ma prawo do zachowania poufności.
3. Zgłoszenia, jak również wątpliwości i zapytania dotyczące stosowania Kodeksu należy zgłaszać do przełożonego lub też bezpośrednio do Compliance Oficera.
4. Przypadki noszące znamiona konfliktu interesów zw. z zatrudnianiem członków rodzin w jakiegokolwiek podległości służbowej powinny być niezwłocznie zgłaszane do Compliance Oficera z wykorzystaniem formatki, której wzór stanowi załącznik nr 3 do Kodeksu Etyki.

Rozdział VII. Zgoda na odstępstwa

1. W szczególnie uzasadnionych sytuacjach Compliance Officer, na wniosek Pracownika lub jego przełożonego może wyrazić pisemną zgodę na odstępstwo od określonego postanowienia niniejszego Kodeksu
2. Odstępstwa od zasad zawartych w Rozdziale IV są rozpatrywane przez Dyrektora Departamentu Administracji w porozumieniu z Compliance Oficerelem.

Rozdział VIII. Przestrzeganie Kodeksu

1. Każdy Pracownik ma obowiązek zapoznać się z Kodeksem podczas wstępnych szkoleń oraz podpisać odpowiednie oświadczenie, które jest archiwizowane wraz z dokumentami personalnymi Pracownika.
2. Pracownik jest zobowiązany jest do zapoznania się każdorazowo z wprowadzonymi zmianami do Kodeksu Etyki oraz do ich stosowania.
3. Za naruszenie postanowień Kodeksu Pracownikom pozostającym w stosunku pracy grożą konsekwencje przewidziane w Regulaminie Pracy.
4. W stosunku do pozostałych Osób Obowiązanych do stosowania Kodeksu konsekwencje niezastosowania postanowień niniejszego Kodeksu będą wyciągane indywidualnie na podstawie decyzji podjętej przez Compliance Oficera w porozumieniu z Dyrektorem Departamentu Zarządzania Personalem lub Dyrektorem Departamentu lub Dyrektorem Makroregionu lub Regionu, odpowiedzialnymi za nadzór nad współpracą z podmiotami zewnętrznymi lub Członkiem Zarządu.

Rozdział IX. Załączniki i Dokumenty Powiązane