KARTA ETYKI

GRUPY CRÉDIT AGRICOLE

KODEKS ETYKI

CREDIT AGRICOLE BANK POLSKA S.A.

CRÉDIT AGRICOLE

Koleżanki i Koledzy,

Crédit Agricole wprowadziło nową **Kartę Etyki**, która będzie jednym, wspólnym dokumentem dla całej Grupy CA na świecie. Przekazuję Wam jej polską wersję.

Nasza Grupa działa w ponad 50 krajach, w różnorodnych obszarach biznesowych. Pracujemy na globalnym rynku, na którym wyzwania regulacyjne, społeczne, kulturowe i środowiskowe są coraz większe i wywierają na nas coraz mocniejszy wpływ. Dlatego musimy znaleźć oparcie w fundamentalnych wartościach Grupy, jakimi są bliskość, odpowiedzialność i solidarność. To właśnie te wartości doprowadziły nas do rozwoju i stanowią gwarancję naszego przyszłego wzrostu i długoterminowej rentowności.

Karta Etyki zawiera zasady, odzwierciedlające wartości Grupy, które stosujemy wobec Klientów, Pracowników, Akcjonariuszy, Partnerów oraz naszego otoczenia rynkowego.

Przekazując Kartę, chcę Wam jednocześnie przypomnieć nasz **Kodeks Etyki Credit Agricole Bank Polska S.A., który jest spójny z wartościami Grupy**. Został on odświeżony i razem z nową Kartą Grupy stanowią jeden, obowiązujący nas dokument.

Liczę na to, że każdy z Was będzie przestrzegał wspólnych zasad i wartości, szanował je i promował w ramach naszej działalności. Wierzę, że pozwoli nam to wspólnie zbudować silny, etyczny fundament pod zrównoważony rozwój całej Grupy Crédit Agricole.

Bernard Muselet

I Wiceprezes Zarządu
Credit Agricole Bank Polska S.A.

KARTA ETYKI

GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

NASZE ZOBOWIĄZANIA

Karta Etyki Grupy Crédit Agricole zawiera zobowiązania, które odzwierciedlają nasze wartości i zasady stosowane wobec Klientów, udziałowców, akcjonariuszy, a także dostawców i wszystkich uczestników rynku, z którymi utrzymujemy relacje. Realizuje również ideę odpowiedzialnego pracodawcy.

Obowiązkiem Zarządu, kadry zarządzającej oraz każdego pracownika jest przestrzeganie wartości zawartych w niniejszej karcie i bycie wzorem w tym zakresie. Zadaniem managerów jest wdrożenie Karty oraz zapewnienie, że wartości w niej zawarte będą prawidłowo realizowane przez wszystkich pracowników Grupy Crédit Agricole, bez względu na poziom obowiązków, obszar działalności i miejsce pracy.

Niezależnie od przepisów prawa, regulacji i zasad postępowania, które ustanawiają naszą działalność, Karta Etyki jest wyrazem naszej woli podejmowania coraz to nowych wysiłków w celu jak najlepszej obsługi naszych Klientów. Od momentu utworzenia Grupy leżą one u podstaw naszej działalności.

Karta Etyki przekazywana jest do wiadomości Zarządu, kadry zarządzającej oraz wszystkich pracowników. Każda jednostka może dostosować ją do własnej specyfiki i włączyć do swoich procedur kontroli wewnętrznej.

Zasady zgodności opisane są w korpusie zasad (Corpus FIDES).

Zasady naszej działalności zgodne są z zasadami zawartymi w różnych międzynarodowych aktach prawnych (1).

(1) Należy do nich między innymi Powszechna Deklaracja Praw Człowieka ustanowiona przez ONZ w 1948 r., dziesięć zasad światowego paktu ONZ (Global Compact), wytyczne OECD dla firm międzynarodowych, wytyczne i zalecenia OECD dotyczące przeciwdziałania korupcji, konwencje Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP).

NASZA TOŻSAMOŚĆ I WARTOŚCI

Crédit Agricole jest Grupą stworzoną na bazie banków spółdzielczych, ukierunkowaną na Europę i otwartą na świat.

Poprzez swój model Uniwersalnego Banku bliskiego Klientowi Grupa Crédit Agricole postawiła sobie za cel bycie partnerem swoich Klientów na płaszczyźnie wielokanałowej. Partnerem, który upraszcza i ułatwia realizację ich planów we Francji i na świecie oraz pomaga im podejmować optymalne decyzje i długoterminowo ich wspiera, z determinacją, elastycznością i innowacją.

Aby pomagać swoim Klientom i odpowiadać na ich potrzeby, Grupa Crédit Agricole służy szeregiem kompetencji i umiejętności, oferując m.in.: daily banking, kredyty, produkty oszczędnościowe, ubezpieczenia, zarządzanie aktywami, nieruchomości, leasing, faktoring, bankowość korporacyjną i inwestycyjną, rynki kapitałowe.

Crédit Agricole promuje spółdzielcze wartości rządów demokratycznych, zbudowane na zaufaniu i szacunku. Opiera się na poczuciu odpowiedzialności i na duchu przedsiębiorczości każdej osoby. Satysfakcja Klientów, rozwój terytorialny w miejscach, w których działają, oraz poszukiwanie długoterminowej rentowności, są zasadami, które determinują działania Credit Agricole.

Nasza tożsamość i nasze wartości oparte są na nienagannej etyce i składają się na sposób postępowania każdego pracownika.

Nasze ugruntowane wartości:
SKONCENCTROWANIE NA KLIENCIE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ i SOLIDARNOŚĆ
oznaczają, że to ludzie wyznaczają kierunki naszych działań, a także stanowią ich cel.

Każda jednostka w Grupie podziela przekonanie, że wartości te są czynnikami siły i rozwoju.

Nasza zgodność, zbudowana na etyce i słuszności, wierna kulturze współpracy, przyczynia się do wzmocnienia zaufania Klientów i wizerunku Grupy. Stanowi zatem samo centrum naszej działalności biznesowej i zarządzania Grupą Crédit Agricole.

Grupa Crédit Agricole zobowiązuje się do tego, by zasady, którymi się kieruje, służyły realizacji celu bycia bankiem lojalnym, otwartym na wszystkich, wielokanałowym, zapewniającym każdemu długoterminowe wsparcie oraz możliwość świadomego podejmowania decyzji.

NASZE ZASADY

Stosujemy je:

WOBEC NASZYCH KLIENTÓW

Szacunek i wsparcie dla Klienta, lojalność wobec niego

Każdy pracownik wykorzystuje swoje doświadczenie i kompetencje, aby wsłuchać się w potrzeby Klienta i być mu pomocnym w długoterminowej relacji. Pracownik lojalnie mu doradza, pomaga podejmować właściwe decyzje, dostarczając rozwiązań dostosowanych do jego potrzeb i interesów oraz informując o towarzyszącym ryzyku.

Solidarność

Relacje, jakie tworzymy z Klientami, udziałowcami i wszystkimi interesariuszami, korzystając z siły, jaką stanowi zakorzenienie Grupy w spółdzielczości, wpisują się w zasadę solidarności i szacunek dla podjętych zobowiązań.

Użyteczność i bliskość

Głównym założeniem naszej Grupy jest budowa silnego banku uniwersalnego, bliskiego Klientowi. Model, w którym pracujemy, stanowi źródło wartości dla naszych Klientów i pozwala im korzystać z kompetencji i umiejętności na wszystkich obszarach działalności Grupy. Grupa pozostaje wierna swoim zobowiązaniom lokalnym, przyczyniając się jednocześnie do rozwoju regionalnego.

Ochrona i transparentność w wykorzystywaniu danych osobowych

Grupa stworzyła ramy prawne w postaci Karty Danych Osobowych, aby zapewnić ochronę danych naszych Klientów.

WOBEC SPÓŁKI

Prawa podstawowe

Grupa prowadzi działalność na całym świecie, przestrzegając praw człowieka i podstawowych praw społecznych.

Społeczna Odpowiedzialność Biznesu (CSR)

Grupa potwierdza swoją odpowiedzialność społeczną za środowisko we wszystkich obszarach działalności biznesowej oraz w swojej działalności korporacyjnej. Podejście to zbudowane jest na kreującej wartości strategii CSR, która realizuje ideę wspierania regionów oraz ciągłego poszukiwania doskonałości w relacjach z Klientami, partnerami, udziałowcami i pracownikami.

WOBEC NASZYCH PRACOWNIKÓW

Odpowiedzialna Polityka Zarządzania Zasobami Ludzkimi

Bycie odpowiedzialnym pracodawcą dla naszej Grupy oznacza brak dyskryminacji, przestrzeganie zasad równego traktowania i zachęcanie do rozwoju osobistego, w szczególności poprzez szkolenia oraz różnorodność ścieżek kariery. Oznacza również promowanie równouprawnienia, pomoc osobom niepełnosprawnym, sprzyjanie dialogowi społecznemu i jakości życia w pracy, oraz tworzenie bezpiecznego środowiska pracy, w którym wszyscy pracownicy traktowani są z godnością i szacunkiem.

POPRZEZ ETYCZNE ZACHOWANIE

Profesjonalizm i kompetencje

Zarząd, kadra zarządzająca i pracownicy, bez względu na jednostkę biznesową i obszar geograficzny, powinni znać i stosować prawo, regulaminy, normy, standardy zawodowe i procedury obowiązujące ich jednostkę, tak aby działać zgodnie z ich postanowieniami i odpowiedzialnie je stosować.

Odpowiedzialny sposób postępowania

Każdy pracownik oraz jego przełożony przyczynia się do kształtowania wizerunku naszej Grupy. Powinien więc postępować w sposób odpowiedzialny i etyczny w każdej sytuacji i w każdym miejscu, czyli powstrzymać się od wszelkiego zachowania, które może zaszkodzić reputacji i wizerunkowi naszej Grupy.

Poufność i integralność informacji

Na Zarządzie, kadrze zarządzającej i pracownikach naszej Grupy spoczywa obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej. Nie wolno bezprawnie rozpowszechniać lub wykorzystywać poufnych informacji na potrzeby własne lub innych osób. Każdy pracownik powinien przekazywać informacje naszym Klientom, akcjonariuszom, organom nadzoru, środowisku finansowemu i zainteresowanym stronom w sposób rzetelny i uczciwy.

Zapobieganie konfliktom interesów

Zarząd, kadra zarządzająca i pracownicy naszej Grupy powinni wystrzegać się wszelkich sytuacji prowadzących do konfliktu interesów, upewniając się, że w każdych okolicznościach interesy naszych Klientów są dla nich priorytetem.

Ostrożność

Zarząd, kadra zarządzająca oraz pracownicy powinni wykonywać swoje obowiązki w taki sposób, aby zapewnić ochronę interesów zarówno Grupy, jak i jej Klientów. W szczególności powinni zwrócić uwagę na zagadnienia takie jak pranie pieniędzy i finansowanie terroryzmu, przestrzeganie sankcji międzynarodowych, walka z korupcją, przeciwdziałanie oszustwom i ochrona integralności rynków. Każdy musi zachować ostrożność odpowiednią dla specyfiki jego obszaru działalności w Grupie, i jeśli zachodzi taka konieczność, wykorzystać swoje prawo i zareagować zgodnie z obowiązującymi zasadami i procedurami.

KODEKS ETYKI

Credit Agricole Bank Polska S.A.

SPIS TREŚCI

Rozdział I. Zasady Ogólne 12

Rozdział II. Postępowanie Osób Obowiązanych (stosunki wewnętrzne) 15

1. Praworządność i odpowiedzialność 15
2. Dbałość o wizerunek Banku, profesjonalizm i kompetencje 16
3. Równe traktowanie 17
4. Przyjazne warunki pracy 17
5. Konflikt interesów 17
6. Przeciwdziałanie korupcji 19
7. Korzyści 20
8. Działalność polityczna 21
9. Dodatkowa działalność 21

Rozdział III. Relacje z otoczeniem Banku (stosunki zewnętrzne) 23

1. Szacunek i wsparcie dla Klienta, lojalność 23
2. Ochrona i transparentność w wykorzystywaniu danych osobowych 24
3. Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów 24
4. Relacje z podmiotami prowadzącymi działalność konkurencyjną 25
5. Kontakty z instytucjami publicznymi oraz nadzorczymi 25
6. Relacje z Partnerami Biznesowymi oraz ze środowiskiem lokalnym 26

Rozdział IV. Współpraca z Dostawcami 27

Rozdział V. Zasady korzystania ze służbowej poczty elektronicznej 29

Rozdział VI. Zgłaszanie wątpliwości i zapytań 32

Rozdział VII. Zgoda na odstępstwa 32

Rozdział VIII. Przestrzeganie Kodeksu 33

Rozdział IX. Postanowienia końcowe 34

Rozdział X. Załączniki i Dokumenty Powiązane 34

1) Załączniki 34

2) Dokumenty Powiązane 35

ROZDZIAŁ I.
Zasady Ogólne

1. Użyte w Kodeksie określenia oznaczają:
   1) **Bank** – Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu;
   2) **Pracownik** – osoba pozostająca w stosunku pracy z Bankiem;
   3 **Osoba Obowiązana** – Pracownik lub osoba fizyczna zatrudniona w Banku na podstawie umowy cywilnoprawnej;
   4) **Karta Etyki Grupy Crédit Agricole** – zbiór norm etycznych obowiązujących wszystkie Osoby Obowiązane Grupy Crédit Agricole S.A. na świecie;
   5) **Kodeks** – niniejszy Kodeks Etyki Credit Agricole Bank Polska S.A.;
   6) **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);

7) **Konflikt interesów** – znane Bankowi i Osobom Obowiązanym okoliczności, w tym także dotyczące działalności spółek z Grupy Crédit Agricole, mogące doprowadzić do powstania sprzeczności pomiędzy interesem:

   a) Banku lub

   b) Osoby Obowiązanej,

   a obowiązkiem działania przez Bank w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu klienta Banku, jak również znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do sprzeczności między interesami kilku klientów Banku;

8) **Dostawca** – osoba fizyczna lub osoba prawna świadcząca na rzecz Banku usługi lub dostarczająca Bankowi towary, niebędąca Partnerem Biznesowym;

9) **Partner Biznesowy** – osoba fizyczna lub osoba prawna oferująca w imieniu Banku produkty lub usługi bankowe, na podstawie zawartej z Bankiem umowy współpracy;

10) **Korzyści** – korzyść majątkowa oraz korzyść osobista przyjmowane lub wręczane przez Osoby Obowiązane od osób trzecich lub osobom trzecim;

11) **Korzyść majątkowa** – zysk, który można wyrazić w pieniądzu powodujący zwiększenie aktywów obdarowanego, powiększenie majątku obdarowanego o konkretne materialne dobra lub zmniejszenie pasywów obdarowanego, np. spłata zobowiązań, umorzenie długu;

12) **Korzyść osobista** – wartość, którą nie można wprost wyrazić w pieniądzu, np. poparcie w załatwieniu pracy, oferta zatrudnienia, przyjęcie na uczelnię, bezpłatne bankiety czy podróże;

13) **Rejestr korzyści** – rejestr prowadzony przez przełożonego Osoby Obowiązanej, 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 nr 1 do Kodeksu Etyki Credit Agricole Bank Polska S.A.;

14) **Tajemnica bankowa** – tajemnica prawnie chroniona na podstawie prawa bankowego, która obejmuje wszystkie informacje dotyczące czynności bankowej dokonanej z klientem Banku, uzyskane w czasie negocjacji, w trakcie zawierania i realizacji umowy, na podstawie której Bank tę czynność wykonuje;

15) **Tajemnica przedsiębiorstwa** – nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne Banku lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą.

2. Niniejszy Kodeks Etyki jest kierowany do Osób Obowiązanych, a także członków Zarządu i Rady Nadzorczej Banku, do których odpowiednio stosuje się postanowienia Kodeksu.

3. Kodeks stanowi część systemu norm i zasad postępowania etycznego obowiązujących w Banku, które stanowią fundament dla budowania skutecznego ładu wewnętrznego.

4. Bank dba o przestrzeganie obowiązujących zasad i standardów etycznych, przestrzega zasad uczciwej konkurencji, praw człowieka i praw pracowniczych, troszczy się o otoczenie społeczne i środowisko naturalne, zgodnie z przyjętą strategią CSR (ang. Corporate Social Responsibility). Credit Agricole Bank Polska S.A. jako bank społecznie odpowiedzialny jest świadomy wpływu decyzji i działań (świadczone usługi, serwis, procesy) na społeczeństwo i środowisko, oraz ponosi odpowiedzialność za skutki podjętych decyzji i działań.

5. Prowadzenie odpowiedzialnego biznesu opiera się m.in. na podstawowych wartościach Banku, które są wyznacznikami tego, co jest ważne, dobre i właściwe w Banku. Bank kieruje się tymi wartościami nie tylko w kontaktach z Klientami czy Dostawcami/Partnerami Biznesowymi, ale także w codziennym wewnętrznym funkcjonowaniu Banku.

6. Wartości Banku to:

   1) szybkość,

   2) przejrzystość,

   3) bezpieczeństwo,

   4) opieka i zaangażowanie.

   Wartości te stanowią fundament strategii społecznej odpowiedzialności biznesu Banku i traktowane są jako te, bez których niemożliwe staje się odpowiedzialne działanie zgodne z zasadami zrównoważonego rozwoju.

7. Na system norm i zasad etycznego postępowania Banku składają się ponadto:

   1) Karta Etyki Grupy Crédit Agricole,

   2) Corpus FIDES – wspólny dla wszystkich spółek Grupy Crédit Agricole S.A. na świecie Program Zgodności,

   3) Zasady korzystania z danych osobowych Grupy Crédit Agricole,

   4) Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej) ZBP,

   5) Zasady Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych, uchwalone przez Komisję Nadzoru Finansowego,

   6) Kodeks standardów etycznych dla Partnerów Biznesowych.

ROZDZIAŁ II. Postępowanie Osób Obowiązanych (stosunki wewnętrzne)

1. Praworządność i odpowiedzialność

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) Osoba Obowiązana jest zobowiązana do zachowania tajemnicy bankowej oraz tajemnicy przedsiębiorstwa w okresie zatrudnienia w Banku, jak i po jego ustaniu.
4) Osoba Obowiązana planująca rozwiązanie współpracy z Bankiem nie może namawiać ani zachęcać innych Osób Obowiązanych do rezygnacji z pracy w Banku.

2. Dbałość o wizerunek Banku, profesjonalizm i kompetencje

1) Osoba Obowiązana zobowiązana 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 Osoba Obowiązana swoją postawą dba o pozytywny wizerunek Grupy Crédit Agricole i Banku. Dotyczy to również aktywności Osoby Obowiązanej w Internecie, w tym serwisach społecznościach.
3) Zabronione jest powoływanie się na zatrudnienie lub pełnione funkcje, wypowiadając się publicznie na temat Banku, w tym również na forach internetowych, grupach dyskusyjnych, itp. bez upoważnienia Banku.
4) Bez stosownego upoważnienia Banku Osoba Obowiązana nie może udzielać informacji prasowych dotyczących Banku.
5) Osoby Obowiązane zobowiązane są do szacunku względem nazwy i znaku firmowego Banku jak również Grupy Crédit Agricole.
6) Osoba Obowiązana zobligowana jest wykazywać się znajomością aktualnych regulacji wewnętrznych Banku, zaś posiadaną wiedzę, umiejętności wykorzystywać w interesie Banku i jego Klientów.
7) Osoba Obowiązana w trosce o dobro Banku, Klienta i własne, powinna w sposób ciągły poszerzać wiedzę zawodową oraz dążyć do rozwijania umiejętności i postaw właściwych dla wykonywanych czynności.
8) Osoby Obowiązane są zobowiązane do przekazywania Klientom Banku, jaki i Dostawcom oraz Partnerom Biznesowym rzetelnych, aktualnych i prawdziwych informacji.
9) Osoby Obowiązane nie podważają publicznie profesjonalizmu, rzetelności i uczciwości podmiotów prowadzących działalność konkurencyjną wobec Banku, w szczególności przy wykorzystaniu Internetu jako narzędzia umożliwiającego anonimowość.
10) Pełnienie funkcji w organie statutowym Banku powinno stanowić główny obszar aktywności zawodowej członka danego organu z uwagi na kryterium profesjonalnego wykonywania powierzonych zadań i funkcji w celu zapewnienia należytego funkcjonowania Banku, w tym przez pryzmat dbałości o najlepiej pojęty interes Klientów Banku.
11) Członkowie organów statutowych Banku zobowiązani są wykonywać powierzone im zadania z niezbędnym poziomem zaangażowania w pracę danego organu, dbałością o prawidłowe i bezpieczne działanie Banku. Kryterium zapewnienia bezpieczeństwa Banku jako instytucji nadzorowanej powinno być w szczególności uwzględniane przez członków Zarządu Banku jako nadrzędne kryterium w związku z realizacją ustalonej strategii działalności Banku.

12) Zarząd Banku, jak również członkowie kadry zarządzającej niższych szczebli powinni swoimi działaniami i postępowaniem promować przyjęte wysokie standardy etyczne i zawodowe, w tym w szczególności świadomość znaczenia ryzyka w działalności prowadzonej przez Bank oraz kultury ryzyka, rozumianej jako pełne rozumienie ryzyka, na jakie narażony jest Bank i sposób zarządzania tym ryzykiem, uwzględniając przyjęty apetyt na ryzyko.

3. Równe traktowanie

1) Osoby Obowiązane są zobowiązane 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) Osoby Obowiązane powinny dzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem zawodowym z innymi Osobami Obowiązanymi.
2) Każda Osoba Obowiązana powinna 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) Osoby Obowiązane pełniące funkcję kierowniczą w Banku obowiązane są podejmować działania mobilizujące do tworzenia atmosfery motywującej do pracy poprzez np. tworzenie perspektyw rozwoju, nagradzania, czy wyrażania uznania dla podległych mu Osób Obowiązanych.

5. Konflikt interesów

1) W Banku obowiązują zasady lub mechanizmy, które służą aktywnemu zarządzaniu Konfliktami interesów, w szczególności dotyczące:
   a) określania zakresu i podziału kompetencji poszczególnych jednostek organizacyjnych Banku w celu zapewnienia odpowiedniego podziału obowiązków, który nie prowadzi do powstawania Konfliktów interesów,
   b) zasad wynagradzania Osób Obowiązanych, które są tworzone przez Bank w ten sposób, aby unikać powstawania Konfliktów interesów,
   c) zapobiegania przepływowi informacji pomiędzy Osobami Obowiązanymi, by niewłaściwy lub nieuzasadniony przepływ informacji nie mógł spowodować powstania Konfliktu interesów. Jest to realizowane również w postaci wewnętrznych barier mających na celu zabezpieczenie przekazywania informacji

– w postaci rozwiązań organizacyjnych, ale także systemowych oraz odpowiednich postanowień proceduralnych.

2) Należy unikać sytuacji prowadzących do powstania konfliktów pomiędzy interesem Banku, a prywatnym interesem Osoby Obowiązanej.
3) Osoba Obowiązana nie może podejmować działań mogących świadczyć o tym, że na jakąkolwiek decyzję biznesową dotyczącą zawarcia umowy, w tym umowy o produkt/usługę bankową z Klientem, Partnerem Biznesowym lub Dostawcą miały wpływ lub mogło by się wydawać, że mają wpływ sprawy niezwiązane z interesem Banku oraz jego Klientów.
4) Członek organu statutowego Banku powinien powstrzymywać się od podejmowania aktywności zawodowej lub pozazawodowej, która mogłaby doprowadzić do powstania konfliktu interesów lub wpływać negatywnie na jego reputację jako członka danego organu Banku.
5) Osoby będące członkami Zarządu Banku nie powinny łączyć odpowiedzialności za dany obszar działalności Banku, który generuje określone ryzyko z odpowiedzialnością za zarządzanie danym ryzykiem, mając na względzie charakter, skalę i złożoność prowadzonej przez Bank działalności.
6) W celu wyeliminowania Konfliktu interesów, który wystąpił w relacji odnoszącej się do członków organów statutowych Banku, osoba ta podlega wyłączeniu, w szczególności od podejmowania decyzji lub innych działań, uczestnictwa w spotkaniu, pełnienia dodatkowej funkcji bądź zarządzania/nadzorowania określonym obszarem działalności Banku, gdy na tle tych okoliczności wystąpił ten konflikt. Analogiczne postępowanie jest wymagane w celu zapobieżenia możliwości powstania podobnego konfliktu interesów w przyszłości. W razie wystąpienia okoliczności uzasadniających wyłączenie w sytuacji zaistnienia Konfliktu interesów lub możliwości jego wystąpienia w przyszłości, członek organu statutowego Banku, którego powyższa okoliczność dotyczy, obowiązany jest zgłosić ten fakt Compliance Oficerowi.
7) Osobom Obowiązanym wykonującym czynności w imieniu Banku nie wolno operacyjnie obsługiwać własnych transakcji finansowych (np. zawarcie umowy, rozpatrzenie wniosku, wydanie decyzji o udzieleniu kredytu, realizacja własnego przelewu, wypłaty czy wpłaty gotówkowej).
8) W przypadku zamiaru świadczenia usług w imieniu Banku przez Osobę Obowiązaną na rzecz osób, z którymi łączą ją bliskie relacje osobiste lub biznesowe, Osoba Obowiązana ma obowiązek o tym poinformować swojego przełożonego oraz Compliance Oficera, w celu ustalenia, czy dana czynność wykonywana przez Osobę Obowiązaną może być źródłem potencjalnego lub faktycznego Konfliktu interesów. W sytuacji zaistnienia Konfliktu interesów danej Osobie Obowiązanej nie wolno świadczyć tej usługi, świadczenie tej usługi należy przekazać do obsługi innej Osobie Obowiązanej.

9) Szczególną uwagę należy zwrócić na potencjalny Konflikt interesów związany z zatrudnianiem rodziny:
   a) niedopuszczalne jest zatrudnienie członków rodziny Osoby Obowiązanej w jakiejkolwiek podległości służbowej względem siebie;
   b) za członków rodziny uważa się zarówno krewnych i powinowatych, jak i osoby pozostające ze sobą w bliskich stosunkach osobistych;
   c) przypadki noszące znamiona Konfliktu interesów zw. z zatrudnianiem członków rodzin w jakiejkolwiek podległości służbowej powinny być niezwłocznie zgłaszane do Compliance Oficera z wykorzystaniem formatki, której wzór stanowi załącznik nr 2 do Kodeksu Etyki.
10) Wszelkie sytuacje mające znamiona Konfliktu interesów powinny być niezwłocznie ujawnione i zgłoszone do przełożonego oraz Compliance Oficera.
11) W razie wystąpienia potwierdzonego przez przełożonego i Compliance Oficera przypadku Konfliktu interesów przełożony, któremu ujawniono i zgłoszono taki przypadek, informuje 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.
12) Działania podejmowane w celu wyeliminowania zidentyfikowanego Konfliktu interesów podlegają monitoringowi Compliance Oficera.
13) Departament Compliance prowadzi rejestr występujących w Banku potencjalnych i rzeczywistych Konfliktów interesów oraz dokonuje analizy i aktualizacji rejestru przy współudziale innych jednostek organizacyjnych Banku oraz raportuje o Konfliktach interesów do organów Banku i jego Komitetów.

6. Przeciwdziałanie korupcji

1) Osoby Obowiązane nie udzielają lub nie obiecują Korzyści osobom pełniącym funkcje publiczne, partiom lub kandydatom partii politycznych, w szczególności w celu uzyskania lub zachowania możliwości prowadzenia działalności gospodarczej na terenie danego kraju lub dla zdobycia przewagi konkurencyjnej.
2) Osoby Obowiązane zobowiązane są do powstrzymania się od udziału, bezpośredniego lub pośredniego, w jakiejkolwiek, pasywnej (żądanie i przyjmowanie korzyści) lub aktywnej (oferowanie i udostępnianie) formie korupcji, o której mowa w pkt 1) powyżej, oraz do przeciwdziałania i zwalczania jakiekolwiek formy korupcji.
3) Osobowy obowiązane zobowiązane są odmówić przyjęcia Korzyści powodujących Konflikt interesów.

7. Korzyści

1) Z zastrzeżeniem pkt 3) poniżej, Osoba Obowiązana nie może przyjmować, ani zabiegać o Korzyści od Klientów, Dostawców lub Partnerów Biznesowych i innych osób trzecich, ani im ich oferować.
2) Przyjęcie lub oferowanie pieniędzy jest niedopuszczalne w żadnej formie i wysokości.
3) Osoba Obowiązana może przyjąć Korzyści lub je oferować na następujących zasadach określonych poniżej:
   a) pod żadnym pozorem, wręczenie Korzyści przez Osobę Obdarowaną 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;
   b) przyjęcie lub zaoferowanie Korzyści jest dopuszczalne, gdy Korzyścią taką jest przedmiot reklamowy, promocyjny lub jest przedmiotem o niewielkiej wartości, zwyczajowo wręczanym w czasie uroczystych okazji i nie obliguje do wzajemności;
   c) przyjęcie Korzyści przez Osobę Obowiązaną jest dopuszczalne tylko w sytuacji, gdy odmowa miałaby niekorzystny dla Banku wpływ na relacje z Dostawcą lub Partnerem Biznesowym;
   d) wartość i rodzaj wręczonych lub przyjętych bezpośrednio bądź pośrednio Korzyści nie może wpływać na niezależność, bezstronność i uczciwość przyjmującego, ani na jego osądy;
   e) Osoba Obowiązana każdorazowo ma obowiązek poinformować swojego przełożonego o przyjęciu lub wręczeniu Korzyści;
   f) w przypadku jednorazowego przyjęcia przez Osobę Obowiązaną korzyści o szacunkowej wartości powyżej 100 PLN (słownie: sto złotych) uznaje się, iż przyjęta Korzyść stanowi własność Banku; Korzyścią tą dysponuje Dyrektor jednostki organizacyjnej Banku w celu przekazania jej na cele charytatywne lub społeczne (np. przekazanie do Domu Dziecka, aukcje z przeznaczeniem dochodu na cele charytatywne);
   g) Osobom Obowiązanym rocznie wolno przyjąć na własny użytek korzyści o łącznej wartości nie wyższej niż 600 PLN (słownie: sześćset złotych);
   h) Osoby Obowiązane mogą wręczać tradycyjne upominki świąteczno–noworoczne w imieniu Banku zgodnie z przyznanymi środkami oraz uprawnieniami. Obdarowywani mogą być Klientami, Dostawcami lub Partnerami Biznesowymi, z którymi łączą Osoby Obowiązane stosunki zawodowe;
   i) przełożony Osoby Obowiązanej zobowiązany jest do prowadzenia rejestru korzyści otrzymanych i wydanych oraz przekazywania okresowych raportów z rejestrów korzyści do Compliance Oficera.

4) W celu zagwarantowania niezależności Banku i jego Osób Obowiązanych, nie dopuszcza się, by Dostawcy oraz Partnerzy Biznesowi, a także inne podmioty trzecie pokrywały koszty podróży służbowych Osób Obowiązanych, nawet jeśli odbywałoby się to wyłącznie w ramach prowadzenia stosunków handlowych. Koszty podróży służbowych Osób Obowiązanych mogą być pokrywane wyłącznie przez Bank. W sytuacji, gdy podmiot trzeci, nalega, aby pokryć koszty podróży lub zakwaterowania Osoby Obowiązanej, 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 oferującym pokrycie kosztów podróży,
   b) Bank uzyska współmierne korzyści z podróży Osoby Obowiązanej,
   c) przełożony Osoby Obowiązanej udzielił pisemnej zgody na taką podróż,
   d) Compliance Oficer wydał pozytywną opinię.

8. Działalność polityczna

1) Bank nie ogranicza w żaden sposób korzystania przez Osoby Obowiązane z ich prawa angażowania się w działalność polityczną i publiczną. Osoba Obowiązana może realizować swoje obywatelskie prawo angażowania się w działalność polityczną i publiczną poza godzinami pracy i jedynie jako osoba prywatna.
2) Osoba Obowiązana powinna 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) Osoba Obowiązana powinna 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 Banku obowiązku świadczenia pracy.
   Informacja taka powinna zostać przekazana do wiadomości Compliance Oficera oraz Dyrektora Departamentu Zarządzania Personelem.
4) Osoba Obowiązana ma prawo wspierania działalności wybranej partii politycznej ze swoich prywatnych środków finansowych.

9. Dodatkowa działalność

1) Osoby Obowiązane nie mogą podejmować działalności, które mogłyby doprowadzić do powstania Konfliktu interesów pomiędzy nimi a Bankiem, a w szczególności nie mogą prowadzić działalności konkurencyjnej wobec Banku ani też świadczyć pracy w ramach stosunku pracy lub na innej podstawie na rzecz podmiotu prowadzącego taką działalność.

2) Osoby Obowiązane nie mogą prowadzić dodatkowej działalności, w czasie wykonywania obowiązków służbowych lub przy użyciu aktywów, narzędzi, systemów Banku.
3) Dodatkowa aktywność zawodowa członków statutowych organów Banku nie powinna prowadzić do zaangażowania czasu i nakładu pracy w stopniu, który negatywnie wpływałby na należyte i efektywne wykonywanie przez te osoby pełnionych funkcji. W szczególności członek Zarządu Banku nie powinien być jednocześnie członkiem organów innych podmiotów, jeśli czas poświęcony na wykonywanie funkcji w innym podmiocie uniemożliwia mu rzetelne wykonywanie obowiązków w Banku w zw. z powierzoną mu funkcją.
4) Przed podjęciem przez Osobę Obowiązaną innego zatrudnienia/ dodatkowej działalności lub objęciem funkcji członka władz, powiernika, właściciela, wspólnika lub konsultanta firmy komercyjnej wymagane jest poinformowanie Compliance Oficera oraz przełożonego najwyższego szczebla w jednostce organizacyjnej, odpowiednio:
   a) Członka Zarządu,
   b) Dyrektora Pionu,
   c) Dyrektora Departamentu,
   d) Dyrektor Pionu Regionalnej Sieci Sprzedaży,
   e) Dyrektora Regionu,
   f) Dyrektora Placówki Bankowej.

ROZDZIAŁ III. Relacje z otoczeniem Banku (stosunki zewnętrzne)

1. **Szacunek i wsparcie dla Klienta, lojalność**
   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 oraz Banku.
   2) Bank, jako podmiot oferujący usługi własne i 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 umożliwia Klientowi dokonanie świadomego wyboru.

4) Bank, 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 należytym szacunkiem oraz nie mogą dyskryminować Klientów ze względu na jakiekolwiek cechy bądź przekonania.

5) Osoby Obowiązane podczas nawiązywania relacji z Klientem, a także w czasie utrzymywania tejże relacji zobowiązane są do stosowania norm z Kodeku 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.

6) Osoby Obowiązane, składając ofertę Klientowi, nie stosują negatywnego porównania oferty podmiotów prowadzących działalność konkurencyjną względem Banku.

2. Ochrona i transparentność w wykorzystywaniu danych osobowych

1) 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.

2) 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.

3) Osoby Obowiązane są zobligowane do działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w zakresie ochrony tajemnicy bankowej określonej w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe oraz w zakresie zasad przetwarzania danych osobowych określonych w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

3. Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów

1) 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.

2) Bank zapewnia Klientom informacje o działających przy Związku Banków Polskich: Arbitrze Bankowym Komisji Etyki Bankowej, Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, Rzeczniku Finansowym a także o Powiatowych (Miejskich) Rzecznikach Konsumenta oraz o sposobie komunikacji z tymi instytucjami.
3) Bank zapewnia Klientom dostęp do informacji o obowiązujących w Banku procedurach składania i rozpatrywania skarg/reklamacji.
4) 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.
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.

4. Relacje z podmiotami prowadzącymi działalność konkurencyjną.

1) Bank w relacjach z podmiotami prowadzącymi działalność konkurencyjną wobec Banku 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 przedsiębiorstwa należącej do podmiotów trzecich, jak również kreowania negatywnego wizerunku podmiotów prowadzących działalność konkurencyjną wobec 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.

5. Kontakty z instytucjami publicznymi oraz nadzorczymi

1) W przypadku otrzymania zapytania od organu kontroli i nadzoru lub innej instytucji publicznej (telefonicznie, pocztą lub osobiście) Osoba Obowiązana powinna skontaktować się z właściwą jednostką organizacyjną Banku, której działalność wiąże się z przedmiotem zapytania.

2) Do przekazania informacji oraz udzielenia odpowiedzi na zapytania instytucji i organów nadzoru uprawniony jest wyłącznie upoważniony Pracownik. 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.

6. 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, reputacji Grupy Crédit Agricole 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 Osoby Obowiązane do podejmowania takich działań.

ROZDZIAŁ IV.
Współpraca z Dostawcami

1. Niniejszy rozdział ma zastosowanie do Osób Obowiązanych 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. Wszystkie czynności wykonywane w imieniu Banku przez Osobę Obowiązaną na rzecz Dostawcy 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. Z wyjątkiem przypadków określonych w rozdziale II pkt 7 ppkt 3) w trakcie procesu negocjacyjnego oraz w relacjach handlowych z Dostawcami Osobie Obowiązanej ani członkom ich rodzin nie wolno przyjmować, oferować lub zabiegać o jakiekolwiek 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, dokonywanie prywatnych zakupów u Dostawcy na warunkach wynegocjowanych w umowie z Bankiem lub korzystniejszych od oferty standardowej – nie dotyczy to Pracowniczych Programów Rabatowych.
16. Bank nie wchodzi w relację biznesową z Dostawcą, którego sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla reputacji Banku lub środowiska bankowego w ogólności.
17. Zarówno Bank, jak i jego Dostawcy podejmują niezbędne działania oraz stosują odpowiednie środki, które mają na celu zapobieganie wykorzystywaniu ich działalności do prania pieniędzy i finansowania terroryzmu.

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 Osoby Obowiązanej.
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 Osobę Obowiązaną otrzymanych wiadomości służbowych do pomiotów zewnętrznych jest możliwe wyłącznie po uzyskaniu zgody nadawcy tej wiadomości lub jego przełożonego.
5) Wiadomości wysyłane do podmiotów zewnętrznych oraz ze skrzynek grupowych/anonimowych należy podpisywać imieniem, nazwiskiem, stanowiskiem, nazwą firmy i telefonem.
6) Wiadomości zawierające dane objęte tajemnicą przedsiębiorstwa (np. raporty sprzedażowe, dane klientów) kierowane do adresatów niebędących Osobami Obowiązanymi muszą być odpowiednio zabezpieczone zgodnie z obowiązującymi zasadami bezpieczeństwa.
7) Wiadomości wysłane ze skrzynek imiennych Osób Obowiązanych w stosunkach wewnętrznych mają taką samą ważność, jak pisma własnoręcznie podpisane.
8) Nie wolno otwierać załączników z tzw. plikami wykonywalnymi (.exe, .com, .bat), oraz innych plików otrzymanych z niewiadomych źródeł lub podejrzanych e-maili.
9) Zabronione jest korzystanie z centralnie zdefiniowanych grup dystrybucyjnych „Credit Agricole Bank Polska SA" „Centrala Wrocław", „Centrala pl. Orląt", „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 o wyrażenie zgody na korzystanie z określonej centralnie zdefiniowanej grupy dystrybucyjnej.
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 dyskusje 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.

ROZDZIAŁ VII. Zgoda na odstępstwa

1. W szczególnie uzasadnionych sytuacjach Compliance Oficer, na wniosek Osoby Obowiązanej może wyrazić pisemną zgodę na odstępstwo od określonego postanowienia niniejszego Kodeksu.
2. Odstępstwa od zasad zawartych w Rozdziale IV są rozpatrywane przez Dyrektora Departamentu Usług Generalnych w porozumieniu z Compliance Oficerem.
3. Compliance Oficer prowadzi rejestr odstępstw, o których mowa w ust. 1 i 2.

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 do każdorazowego zapoznania się z wprowadzonymi zmianami do Kodeksu Etyki oraz do ich stosowania. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 3.
3. Za naruszenie postanowień Kodeksu Pracownikom pozostającym w stosunku pracy grożą konsekwencje przewidziane w Regulaminie Pracy.
4. W stosunku Osób Obowiązanych niebędących Pracownikami konsekwencje niezastosowania postanowień niniejszego Kodeksu będą wyciągane indywidualnie na podstawie decyzji podjętej przez Compliance Oficera w porozumieniu z Dyrektorem Departamentu Zarządzania Personelem lub Dyrektorem jednostki organizacyjnej Banku odpowiedzialnym za nadzór nad współpracą z podmiotami zewnętrznymi lub Członkiem Zarządu.

ROZDZIAŁ IX. Postanowienia końcowe

1. Zarząd dokonuje okresowej weryfikacji i oceny przestrzegania Kodeksu Etyki, w celu jego dostosowania do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej w Banku i jego otoczenia.
2. Aktualna wersja Kodeksu jest dostępna na stronach internetowych Banku.

ROZDZIAŁ X. Załączniki i Dokumenty Powiązane

1) Załączniki:

NR	Tytuł	Wersja
1	Wzór rejestru korzyści	1.1
2	Formatka raportu do zgłaszania konfliktu interesów zw. z zatrudnianiem rodziny	1.1
3	Wzór oświadczenia zbiorczego o zapoznaniu się z Kodeksem Etyki	1.1

2) Dokumenty Powiązane

- Karta Etyki Grupy Crédit Agricole
- Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej) ZBP – http://zbp.pl/dla–bankow/zespoly–rady–i–komitety/dzialania–w–obszarze–legislacyjno–prawnym/komisja–etyki–bankowej
- Kodeks standardów etycznych dla Partnerów biznesowych
- Regulamin świadczenia usług finansowych na rzecz podmiotów powiązanych z Bankiem, o których mowa w art. 79 Prawa bankowego
- Polityka zarządzania konfliktami interesów w związku ze świadczeniem usług inwestycyjnych w Credit Agricole Bank Polska S.A.
- Polityka zgodności w Credit Agricole Bank Polska S.A.
- Procedura whistleblowing w Credit Agricole Bank Polska S.A.
- Polityka antymobbingowa w Credit Agricole Bank Polska S.A.
- Polityki przeciwdziałania korupcji w Credit Agricole Bank Polska S.A.
- Polityki zgodności z zasadami ochrony konkurencji w Credit Agricole Bank Polska S.A.

CRÉDIT AGRICOLE