

Załącznik do UZ nr 48 /05/2018z dnia 17.05.2018r.
Załącznik do URN nr 19 /05/2018 z dnia 21.05.2018r.
Załącznik do UZP nr 15 /2018 z dnia 21.05.2018r.

Polityka Ładu Korporacyjnego

Lubusko – Wielkopolskiego Banku Spółdzielczego

z siedzibą w Dreddenku

Dreddenko, maj 2018

Wprowadzenie

W związku z wdrożeniem przez Komisję Nadzoru Finansowego- Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych, Lubusko-Wielkopolski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Drezdenku, zwany dalej „Bankiem”, oświadcza, że wprowadza Zasady Ładu Korporacyjnego określone w dokumencie KNF zgodnie z zasadą proporcjonalności i adekwatności wynikającą ze skali, charakteru działalności oraz specyfiki Banku, poprzez przyjęcie niniejszej Polityki.

Polityka Ładu Korporacyjnego LWBS z siedzibą w Drezdenku stanowi zbiór zasad określających relacje wewnętrzne i zewnętrzne Banku, w tym relacje z członkami Banku i klientami, a także organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych oraz organów statutowych i zasad ich współdziałania.

W treści niniejszego dokumentu wyszczególnione zostały zasady stosowane przez Bank oraz te do stosowania których Bank się zobowiązuje.

Rozdział 1 Organizacja i struktura organizacyjna

§ 1

1. Organizacja Banku umożliwia osiągnięcie długoterminowych celów prowadzonej działalności.
2. Organizacja Banku obejmuje zarządzanie i sprawowanie kontroli, systemy sprawozdawczości wewnętrznej, przepływu i ochrony informacji oraz obiegu dokumentów, co zostało należycie uregulowane w odpowiednich przepisach wewnętrznych.
3. Organizacja Banku znajduje odzwierciedlenie w strukturze organizacyjnej.
4. Bank zapewnia jawność struktury organizacyjnej, poprzez zamieszczenie jej na stronie internetowej: www.lwbsdrezdenko.pl.

§ 2

1. Bank posiada przejrzystą oraz adekwatną do skali i charakteru prowadzonej działalności oraz podejmowanego ryzyka strukturę organizacyjną, w której podległość służbowa, zadania oraz zakres obowiązków i odpowiedzialności są wyraźnie przypisane i odpowiednio podzielone. Struktura organizacyjna obejmuje i odzwierciedla cały obszar działalności Banku. Dotyczy to zarówno podziału zadań jak i odpowiedzialności członków Zarządu Banku, a także podziału zadań i odpowiedzialności pomiędzy komórki organizacyjne centrali, jednostki i komórki organizacyjne oraz poszczególne stanowiska.
2. Struktura organizacyjna Banku została określona w taki sposób, by nie zachodziły wątpliwości co do zakresu zadań i odpowiedzialności poszczególnych jednostek i komórek organizacyjnych oraz stanowisk pracy, a zwłaszcza, by nie dochodziło do nakładania się obowiązków i odpowiedzialności komórek organizacyjnych.

§ 3

Bank przestrzega wymogów wynikających z przepisów prawa oraz uwzględnia rekomendacje nadzorcze wydane przez odpowiednie organy nadzoru, w szczególności przez KNF oraz EBA (European Banking Authority), a także zobowiązania lub deklaracje składane wobec organów nadzoru oraz uwzględnia indywidualne zalecenia wydane przez organy nadzoru.

§ 4

1. Bank określa własne cele strategiczne przy uwzględnieniu charakteru oraz skali prowadzonej działalności.
2. Organizacja Banku umożliwia osiągnięcie zakładanych strategicznych celów z uwzględnieniem konieczności efektywnego monitorowania ryzyka występującego w jego działalności.
3. Organizacja Banku umożliwia niezwłoczne podejmowanie działań w sytuacjach nagłych, gdy konieczne jest odstępianie lub nie jest możliwe realizowanie przyjętych celów strategicznych z powodu nieoczekiwanych zmian w otoczeniu gospodarczym lub prawnym Banku, albo gdy

dalsza realizacja przyjętych celów może prowadzić do naruszenia norm, regulacji lub ustalonych zasad postępowania, dotyczących prowadzonej przez Bank działalności.

4. Organizacja Banku zapewnia, że:
 - 1) wykonywanie zadań z zakresu działalności Banku jest powierzane osobom posiadającym niezbędną wiedzę i umiejętności, nad którymi nadzór sprawują osoby posiadające także odpowiednie doświadczenie,
 - 2) przy określaniu zakresu powierzanych zadań brana jest pod uwagę możliwość właściwego i rzetelnego wykonania tych zadań na danym stanowisku,
 - 3) prawa pracowników są należycie chronione, a ich interesy należycie uwzględniane, w szczególności poprzez stosowanie przejrzystych i obiektywnych zasad zatrudniania i wynagradzania, oceny, a także nagradzania i awansu zawodowego.

§ 5

1. Tworzenie oraz zmiany struktury organizacyjnej Banku, są spójne ze statutem Banku, jako podstawowym aktem ustrojowym, dotyczącym utworzenia i funkcjonowania Banku oraz sposobu działania jego organów.
2. Wymóg, o którym mowa w ust. 1 jest zachowany również w odniesieniu do innych dokumentów wewnętrznych związanych z organizacją i funkcjonowaniem poszczególnych komórek organizacyjnych i stanowisk centrali, a także jednostek terenowych i ich komórek organizacyjnych.
3. Pracownicy Banku mają zapewniony dostęp do informacji o zakresie uprawnień, obowiązków i odpowiedzialności poszczególnych komórek organizacyjnych.

§ 6

1. W Banku wprowadzono procedurę anonimowego sposobu powiadamiania Zarządu lub Rady Nadzorczej o nadużyciach w Banku, zapewniający że korzystanie z tego narzędzia przez pracowników nie będzie skutkowało negatywnymi konsekwencjami ze strony kierownictwa ani innych pracowników Banku. Zasady powiadamiania zostały określone odrębną procedurą.
2. Zarząd Banku przedstawia Radzie Nadzorczej Banku raporty dotyczące powiadomień o poważnych nadużyciach.

§ 7

Bank stosuje plany ciągłości działania, mające na celu ograniczenie strat na wypadek poważnych zakłóceń w działalności Banku.

Rozdział 2 **Relacja Banku z członkami Banku**

§ 8

1. Bank działa w interesie wszystkich członków, z poszanowaniem interesu klientów.
2. Bank, przy prowadzeniu działalności, bierze pod uwagę interesy wszystkich swoich klientów, o ile nie są one sprzeczne z interesami Banku.
3. Bank zapewnia członkom właściwy dostęp do informacji, w szczególności w przypadku podejmowania decyzji przez Zebranie Przedstawicieli. Informacje udzielane przez Bank są rzetelne i kompletne, dostarczane wszystkim członkom w pełnym zakresie, bez stosowania preferencji w stosunku do wybranych członków lub grup członków.

§ 9

1. Członkowie Banku powinni współdziałać przy realizacji celów Banku oraz dla zapewnienia bezpieczeństwa jego działania.
2. Członkowie Banku mogą wpływać na jego funkcjonowanie wyłącznie poprzez decyzje Zebrania Przedstawicieli. Decyzje te nie mogą jednak naruszać kompetencji pozostałych organów Banku. Nieuprawnione wywieranie wpływu na działania Zarządu lub Rady Nadzorczej Banku będą zgłaszane Komisji Nadzoru Finansowego.

3. W decyzjach dotyczących Banku, członkowie powinni kierować się interesem Banku.
4. W sytuacji, gdy wymaga tego dalsze prawidłowe funkcjonowanie Banku, zwołanie Zebrania Przedstawicieli następuje niezwłocznie.
5. Członkowie powinni efektywnie korzystać z narzędzi nadzoru właścicielskiego, aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Zarządu i Rady Nadzorczej Banku. Organy Banku funkcjonują w taki sposób, by zapewniać rozdzielenie funkcji właścicielskich i zarządczych. Członek Banku pełniący funkcje w Zarządzie nie może być jednocześnie członkiem Rady Nadzorczej. Do Rady Nadzorczej Banku nie mogą też być wybierane osoby powiązane z członkiem Zarządu rodzinnie lub gospodarczo.
6. Konflikty powstające pomiędzy członkami powinny być rozwiązywane niezwłocznie, aby nie dochodziło do naruszania interesu Banku i jego klientów.

§ 10

1. Członkowie nie będący członkami Zarządu Banku, nie mogą ingerować w sposób sprawowania zarządu, w tym prowadzenie spraw przez Zarząd Banku.
2. Uprawnienia członków Banku nie powinny prowadzić do utrudnienia prawidłowego funkcjonowania jego organów statutowych ani do dyskryminacji pozostałych członków.
3. Członkowie Banku nie mogą wykorzystywać swojej pozycji do podejmowania decyzji sprzecznych z interesem Banku, np. prowadzących do przeniesienia aktywów Banku do innych podmiotów, zawierania transakcji powodujących rozporządzenie majątkiem Banku na warunkach innych niż rynkowe, albo z narażeniem bezpieczeństwa Banku.

§ 11

Decyzje w zakresie wypłaty dywidendy uzależnione są od potrzeby utrzymania odpowiedniego poziomu kapitałów własnych oraz realizacji strategicznych celów Banku, a także uwzględniają rekomendacje i indywidualne zalecenia wydane przez organy nadzoru.

Rozdział 3 Zarząd.

§ 12

1. Zarząd Banku jest kolegialny.
2. Członkowie Zarządu posiadają kompetencje do prowadzenia spraw Banku wynikające z:
 - 1) wiedzy (z racji wykształcenia, szkoleń, uzyskanych tytułów zawodowych oraz nabytej w inny sposób w toku kariery zawodowej),
 - 2) doświadczenia (nabytego w toku sprawowania określonych funkcji lub zajmowania określonych stanowisk),
 - 3) umiejętności niezbędnych do wykonywania powierzonych funkcji.
3. Każdy członek Zarządu daje rękojmię należytego wykonywania powierzonych mu zadań.
4. Indywidualne kompetencje poszczególnych członków Zarządu dopełniają się w taki sposób, aby zapewnić wysoki poziom kolegialnego zarządzania Bankiem.
5. Członkowie Zarządu wykazują się odpowiednim doświadczeniem i znajomością polskiego rynku finansowego, niezbędnymi do zarządzania Bankiem na tym rynku.
6. Bank realizuje powyższe zasady poprzez stosowanie przepisów obowiązującego prawa oraz wytycznych, rekomendacji i zaleceń, wydawanych przez Europejski Urząd Nadzoru Bankowego oraz Komisję Nadzoru Finansowego, z zachowaniem zasady proporcjonalności.

§ 13

1. Zarząd Banku, działając w interesie Banku, realizuje cele oraz zasady prowadzenia działalności, określone w przepisach prawa, regulacjach wewnętrznych i zewnętrznych oraz rekomendacjach nadzorczych.
2. Zarząd Banku realizując przyjętą strategię działalności kieruje się bezpieczeństwem Banku.

3. Zarząd Banku jest jedynym uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością Banku.
4. Zarządzanie działalnością Banku obejmuje funkcje prowadzenia spraw, planowania, organizowania, decydowania, kierowania oraz kontrolowania działalności Banku.

§ 14

1. W składzie Zarządu Banku jest wyodrębniona funkcja Prezesa Zarządu kierującego pracami tego organu.
2. Członkowie Zarządu Banku ponoszą kolegiąlną odpowiedzialność za decyzje należące do kompetencji Zarządu, niezależnie od wprowadzenia podziału odpowiedzialności za poszczególne obszary działalności Banku pomiędzy członków Zarządu ani od delegowania określonych uprawnień na niższe szczeble kierownicze.
3. Wewnętrzny podział odpowiedzialności za poszczególne obszary działalności Banku pomiędzy członków Zarządu, dokonywany jest w sposób przejrzysty i jednoznaczny oraz jest odzwierciedlony w regulacjach wewnętrznych. Podział ten eliminuje nakładanie się kompetencji członków Zarządu Banku oraz wewnętrzne konflikty interesów.
4. Wewnętrzny podział odpowiedzialności pomiędzy członków Zarządu Banku eliminuje sytuacje, w których określony obszar działalności Banku nie jest przypisany do żadnego członka Zarządu.

§ 15

1. Posiedzenia Zarządu Banku odbywają się w języku polskim.
2. Protokół oraz treść podejmowanych uchwał lub innych istotnych postanowień Zarządu Banku sporządzane są w języku polskim.

§ 16

1. Pełnienie funkcji członka Zarządu powinno stanowić główny obszar jego aktywności zawodowej. Dodatkowa aktywność zawodowa członka Zarządu, poza Bankiem, nie powinna prowadzić do takiego zaangażowania czasu i nakładu pracy, aby negatywnie wpływała na wykonywanie funkcji członka Zarządu.
2. Członek Zarządu Banku nie powinien być członkiem organów innych podmiotów, jeżeli czas poświęcony na wykonywanie funkcji w innych podmiotach uniemożliwiłby mu rzetelne wykonywanie obowiązków w Banku.
3. Członek Zarządu Banku powinien powstrzymać się od podejmowania aktywności zawodowej lub pozazawodowej, która mogłaby prowadzić do powstawania konfliktu interesów lub miałaby negatywny wpływ na jego reputację.
4. Zasady ograniczania konfliktu interesów zostały określone w odpowiedniej regulacji wewnętrznej określającej między innymi zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia członka Zarządu w przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości jego zaistnienia.

§ 17

W przypadku niepełnego składu Zarządu, Rada Nadzorcza Banku podejmuje działania w celu jego niezwłocznego uzupełnienia.

Rozdział 4 Rada Nadzorcza.

§ 18

1. Członkowie Rady Nadzorczej Banku posiadają kompetencje do należytego wykonywania obowiązków nadzorowania Banku wynikające z:
 - 1) wiedzy (z racji wykształcenia, szkoleń, uzyskanych tytułów zawodowych lub stopni naukowych oraz nabytej w inny sposób w toku kariery zawodowej),
 - 2) doświadczenia (nabytego w toku sprawowania określonych funkcji lub zajmowania określonych stanowisk),

- 3) umiejętności niezbędnych do wykonywania powierzonej funkcji.
2. Indywidualne kompetencje poszczególnych członków Rady Nadzorczej Banku uzupełniają się w taki sposób, aby umożliwić zapewnienie odpowiedniego poziomu kolegialnego sprawowania nadzoru nad wszystkimi obszarami działania Banku
3. Każdy z członków Rady Nadzorczej Banku daje rękojmię należytego wykonywania powierzonych mu obowiązków.
4. Wszyscy członkowie Rady Nadzorczej Banku wykazują się odpowiednim doświadczeniem i znajomością polskiego rynku finansowego, niezbędnymi w nadzorowaniu Banku na tym rynku.
5. Zgodnie z zapisami Ustawy o Biegłych rewidentach w Banku funkcjonuje Komitet Audytu Rady Nadzorczej.
6. Komitet Audytu został wyodrębniony z pośród członków Rady Nadzorczej.
7. Bank realizuje powyższe zasady poprzez stosowanie przepisów powszechnie obowiązującego prawa oraz wytycznych, rekomendacji i zaleceń, wydawanych przez Europejski Urząd Nadzoru Bankowego oraz Komisję Nadzoru Finansowego, z zachowaniem zasady proporcjonalności.

§ 19

1. Rada Nadzorcza Banku sprawuje nadzór nad sprawami Banku, kierując się przy wykonywaniu swoich zadań dbałością o prawidłowe i bezpieczne działanie Banku.
2. Rada Nadzorcza Banku posiada możliwość podejmowania na bieżąco niezbędnych czynności nadzorczych, w zakresie realizacji przyjętych celów strategicznych, istotnych zmian poziomu ryzyka, w przypadku materializacji istotnych ryzyk w działalności Banku, a także w zakresie sprawozdawczości finansowej, w tym wprowadzania zmian w polityce rachunkowości, mających wpływ na treść informacji finansowej.
3. Rada Nadzorcza Banku oraz poszczególni jej członkowie przy wykonywaniu nadzoru kierują się obiektywną oceną i osądem.

§ 20

1. Ilościowy skład Rady Nadzorczej Banku jest adekwatny do charakteru i skali prowadzonej przez Bank działalności.
2. W składzie Rady Nadzorczej Banku wyodrębniona jest funkcja przewodniczącego, który kieruje pracami Rady. Przy wyborze przewodniczącego Rady Nadzorczej Banku uwzględniane jest doświadczenie kandydata oraz jego umiejętności kierowania zespołem.

§ 21

1. Zgodnie z Prawem spółdzielczym, do składu Rady Nadzorczej wybierani są wyłącznie członkowie Banku.
2. Jeśli członkowie Rady Nadzorczej Banku zgłoszą zdanie odrębne, informację oraz powody zgłoszenia zamieszcza się w protokole.
3. Rada Nadzorcza Banku, w ramach monitorowania wykonywania czynności rewizji finansowej, uzgadnia zasady przeprowadzania czynności przez podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, w tym w zakresie proponowanego planu czynności.
4. Podczas przedstawiania wyników rewizji finansowej przez podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, Rada Nadzorcza Banku wyraża swoją opinię o przedstawionym sprawozdaniu finansowym.
5. Współpraca Rady Nadzorczej Banku z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych jest dokumentowana. Rozwiązanie umowy z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych należy do kompetencji Rady Nadzorczej. Informację o podmiocie badającym sprawozdanie finansowe Banku, Rada Nadzorcza zamieszcza w corocznym raporcie zawierającym ocenę sprawozdań finansowych Banku.

§ 22

1. Każdy członek Rady Nadzorczej Banku powinien wykonywać swoją funkcję w sposób aktywny, z niezbędnym poziomem zaangażowania, poświęcając swój czas w wymiarze umożliwiającym należyte wykonywanie zadań Rady Nadzorczej.
2. Pozabankowa aktywność zawodowa członka Rady Nadzorczej nie powinna odbywać się z uszczerbkiem dla jakości i efektywności sprawowanego nadzoru w Banku.
3. Członek Rady Nadzorczej Banku powstrzymuje się od podejmowania aktywności zawodowej lub pozazawodowej, która mogłaby prowadzić do powstania konfliktu interesów lub wpływać negatywnie na jego reputację.
4. Zasady ograniczania konfliktu interesów zostały określone w regulacjach wewnętrznych, określających między innymi zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia członka Rady Nadzorczej w przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości jego zaistnienia.

§ 23

1. Posiedzenia Rady Nadzorczej Banku odbywają się w języku polskim.
2. Protokół oraz treść podejmowanych uchwał lub innych postanowień Rady Nadzorczej sporządzane są w języku polskim.

§ 24

1. Nadzór wykonywany przez Radę Nadzorczą ma charakter stały, a posiedzenia Rady odbywają się w zależności od potrzeb, nie rzadziej niż co dwa miesiące.
2. W przypadku stwierdzenia nadużyć, poważnych błędów, w tym mających znaczący wpływ na treść informacji finansowej lub innych poważnych nieprawidłowości w funkcjonowaniu Banku, Rada Nadzorcza podejmuje odpowiednie działania, w szczególności powinna zażądać od Zarządu wyjaśnień i zalecić mu wprowadzenie skutecznych rozwiązań przeciwdziałających wystąpieniu podobnych nieprawidłowości w przyszłości.
3. Dla sprawowania prawidłowego i efektywnego nadzoru, Rada Nadzorcza może wystąpić do Zarządu o powołanie podmiotu zewnętrznego, w celu przeprowadzenia określonych analiz lub zasięgnięcia jego opinii w określonych sprawach.

§ 25

W przypadku niepełnego składu Rady Nadzorczej Banku, mniejszego niż wskazany w Statucie, konieczne jest zwołanie Zebrania Grupy Członkowskiej z rejonu, której powstał wakat w Radzie, w celu niezwłocznego uzupełnienia składu Rady Nadzorczej.

§ 26

Rada Nadzorcza Banku będzie dokonywała regularnej oceny stosowania zasad wprowadzonych niniejszym dokumentem, a wyniki tej oceny będą udostępniane na stronie internetowej Banku oraz przekazywane pozostałym organom Banku.

Rozdział 5 **Polityka wynagradzania**

§ 27

1. Bank prowadzi przejrzystą politykę wynagradzania członków Rady Nadzorczej i Zarządu, a także osób pełniących kluczowe funkcje. Zasady wynagradzania zostały określone w wewnętrznych aktach prawnych Banku (Polityka wynagradzania pracowników, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka w Lubusko-Wielkopolskim Banku Spółdzielczym w Drezdenku)
2. Przy ustalaniu polityki wynagradzania uwzględniana jest sytuacja finansowa Banku.
3. Rada Nadzorcza przygotowuje i przedstawia Zebraniu Przedstawicieli, raz w roku, raport z oceny funkcjonowania Polityki Wynagradzania pracowników, których działalność zawodowa

ma istotny wpływ na profil ryzyka w Lubusko-Wielkopolskim Banku Spółdzielczym w Drezdenku .

4. Zebranie Przedstawicieli dokonuje oceny, czy ustalona polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania Banku.

§ 28

1. Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ustala się adekwatnie do pełnionej funkcji, a także adekwatnie do skali działalności.
2. Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ustalone jest przez Zebranie Przedstawicieli.
3. Zasady wynagradzania członków Rady Nadzorczej są transparentne i zawarte w uchwale Zebrania Przedstawicieli.

§ 29

1. Rada Nadzorcza odpowiada za wprowadzenie wewnętrznego aktu prawnego określającego zasady wynagradzania członków Zarządu Banku, w tym szczegółowe kryteria i warunki uzasadniające uzyskanie zmiennych składników wynagrodzenia.
2. Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad wprowadzoną polityką wynagradzania, w tym dokonuje weryfikacji spełnienia kryteriów i warunków uzasadniających uzyskanie zmiennych składników wynagrodzenia przed wypłatą tego wynagrodzenia.
3. Zmienne składniki wynagrodzenia członków Zarządu Banku są uzależnione od obiektywnych kryteriów, jakości zarządzania Bankiem oraz uwzględniają długoterminowe aspekty działania i sposób realizacji celów strategicznych. Ustalona polityka wynagradzania nie stanowi zachęty do podejmowania nadmiernego ryzyka w działalności Banku.
4. Wynagrodzenie członka Zarządu Banku jest finansowane i wypłacane ze środków Banku.

Rozdział 6 Polityka informacyjna

§ 30

1. Bank prowadzi przejrzystą politykę informacyjną, uwzględniającą potrzeby jego członków oraz klientów, udostępnioną na stronie internetowej Banku
2. Polityka informacyjna Banku oparta jest na ułatwianiu dostępu do informacji. Publikowane przez Bank raporty, zawierające informacje finansowe, umieszczane są na stronie internetowej Banku pod adresem: www.lwbsdrezdenko.pl
3. Bank zapewnia wszystkim członkom równy dostęp do informacji.
4. Polityka informacyjna Banku określa zasady i terminy udzielania odpowiedzi członkom oraz klientom.
5. Polityka informacyjna Banku zapewnia ochronę informacji oraz uwzględnia prawne przepisy szczególne, regulujące funkcjonowanie Banku

Rozdział 7 Działalność promocyjna i relacje z klientami

§ 31

1. Przekaz reklamowy, dotyczący usługi lub produktu oferowanego przez Bank albo jego działalności, dalej jako „przedmiot reklamowany”, jest rzetelny i nie wprowadza w błąd oraz cechuje się poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.
2. Przekaz reklamowy w sposób jasny wskazuje, jakiego produktu lub usługi dotyczy.
3. Przekaz reklamowy nie eksponuje korzyści w taki sposób, który powodowałby umniejszenie znaczenia kosztów i ryzyk związanych z nabyciem produktu lub usługi.

§ 32

Przekaz reklamowy nie powinien wprowadzać w błąd, ani stwarzać możliwości wprowadzenia w błąd, zwłaszcza co do:

- 1) charakteru prawnego przedmiotu reklamowanego, w tym praw i obowiązków klienta,
- 2) tożsamości podmiotu reklamującego,
- 3) istotnych cech przedmiotu reklamowanego,
- 4) korzyści, które można osiągnąć nabywając lub korzystając z przedmiotu reklamowanego oraz okresu, w którym powstają,
- 5) ponoszonych przez klienta całkowitych kosztów związanych z nabyciem lub korzystaniem z przedmiotu reklamowanego oraz okresu, którego te koszty dotyczą,
- 6) czasu, wartości i terytorialnej dostępności przedmiotu reklamowanego,
- 7) ryzyka związanego nabyciem lub korzystaniem z przedmiotu reklamowanego.

§ 33

Przy tworzeniu oraz publikacji przekazu reklamowego Bank w szczególności:

- 1) czuwa nad charakterem i konstrukcją przekazów reklamowych przygotowywanych i publikowanych w imieniu Banku lub na jego rzecz,
- 2) zapewnia odbiorcy możliwość swobodnego zapoznania się ze wszystkimi treściami składającymi się na przekaz, w szczególności ze wszelkiego rodzaju wskazaniemi i zastrzeżeniami stanowiącymi integralną część przekazu reklamowego,
- 3) zapewnia, aby rozwiązania graficzne zastosowane w przekazie reklamowym nie utrudniały odbiorcy zapoznania się z istotnymi informacjami przedmiotu reklamowanego, w szczególności z informacjami wymaganymi przepisami prawa oraz rekomendacjami nadzorczymi,
- 4) podaje źródło prezentowanych informacji, jeżeli przekaz reklamowy odwołuje się do wyników sondaży, badań statystycznych, rankingów, ratingów lub innych danych.

§ 34

Proces oferowania produktów lub usług finansowych powinien być prowadzony przez odpowiednio przygotowane osoby w celu zapewnienia rzetelności przekazywanych klientom informacji oraz udzielania im zrozumiałych wyjaśnień.

§ 35

1. Bank dokłada starań, aby oferowane produkty lub usługi finansowe były adekwatne do potrzeb klientów, do których są kierowane.
2. Na etapie przedstawiania charakteru i konstrukcji rekomendowanego produktu lub usługi finansowej, Bank oraz podmioty z nimi współpracujące, uwzględniają potrzeby klienta, z uwzględnieniem jego sytuacji indywidualnej, w tym wiedzy i doświadczenia na rynku finansowym, a tam gdzie to uzasadnione, pożądanego czasu trwania inwestycji oraz poziomu akceptacji ryzyka.

§ 36

Bank oraz współpracujące z nim podmioty, powinny rzetelnie i w sposób przystępny dla przeciętnego odbiorcy informować o oferowanym produkcie lub usłudze, w tym o charakterze i konstrukcji tego produktu lub usługi, korzyściach oraz czynnikach warunkujących osiągnięcie ewentualnego zysku, a także o wszelkich ryzykach z nimi związanych, w tym o opłatach i kosztach (również związanych z wcześniejszą rezygnacją z produktu lub usługi).

§ 37

1. Informacje dotyczące charakteru i konstrukcji produktu lub usługi finansowej, mające znaczenie dla podjęcia przez klienta decyzji, są udostępniane klientom w taki sposób i w takim czasie, aby przed zawarciem umowy mogli swobodnie zapoznać się z ich treścią.
2. Postanowienia umowy, w tym wzorce umowy oraz istotne informacje na temat umowy, zamieszczone w innych dokumentach, są przedstawione klientowi przez Bank oraz podmioty z nią współpracujące przed podjęciem przez niego decyzji co do zawarcia umowy.

3. Jeśli w ocenie klienta nie jest możliwe zapoznanie się z przedstawionymi dokumentami na miejscu, Bank przekazuje mu, na koszt własny, kopie odpowiednich dokumentów.
4. Bank podejmuje odpowiednie działania i dokłada należytej staranności, aby wzorce umów nie zawierały postanowień niejednoznacznych.

§ 38

Bank opracowuje i udostępnia klientom jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji.

§ 39

Przy rozpatrywaniu skarg, wniosków i reklamacji Bank podejmuje działania zaradcze, zmierzające do ograniczenia sytuacji, powodujących ich występowanie w przyszłości.

§ 40

Rozpatrywanie skarg i reklamacji przez Bank następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni, przy czym cechuje się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.

§ 41

Treść odpowiedzi na skargę lub reklamację zawiera pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, w odniesieniu do zarzutów zawartych w reklamacji lub skardze.

§ 42

Bank dąży do polubownego rozwiązywania sporów z klientami.

§ 43

Bank dochodząc swoich roszczeń, w szczególności prowadząc działania windykacyjne wobec klientów, działa profesjonalnie i dba o reputację instytucji zaufania publicznego.

Rozdział 8

Kluczowe systemy i funkcje wewnętrzne

§ 44

1. Bank posiada adekwatny, efektywny i skuteczny system kontroli wewnętrznej mający na celu zapewnienie:
 - 1) prawidłowości procedur administracyjnych i księgowych, a także sprawozdawczości finansowej oraz rzetelnego raportowania wewnętrznego i zewnętrznego,
 - 2) zgodności działania z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz z uwzględnieniem rekomendacji nadzorczych.
2. Cele systemu kontroli wewnętrznej realizowane są poprzez właściwą organizację kontroli wewnętrznej, mechanizmy kontrolne oraz szacowanie ryzyka.
3. Bank dokumentuje proces zapewnienia realizacji celów systemu kontroli wewnętrznej.

§ 45

1. System kontroli wewnętrznej Banku obejmuje wszystkie poziomy w strukturze organizacyjnej.
2. Zarząd Banku opracowuje i wdraża adekwatny, efektywny i skuteczny system kontroli wewnętrznej, a Rada Nadzorcza Banku dokonuje okresowej oceny adekwatności, efektywności i skuteczności całości systemu kontroli wewnętrznej, jak i wybranych jego elementów.
3. Pracownikom Banku, w ramach obowiązków służbowych, przypisane są odpowiednie zadania, związane z zapewnianiem realizacji celów systemu kontroli wewnętrznej.

§ 46

1. Bank opracowuje i wdraża efektywną, skuteczną i niezależną funkcję zapewniania zgodności działania Banku z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz rekomendacjami nadzorczymi.
2. Sposób organizacji funkcji zapewnienia zgodności powinien gwarantować niezależność wykonywania zadań w tym zakresie.

§ 47

1. Bank zapewnia efektywną, skuteczną i niezależną funkcję audytu wewnętrznego mającą za zadanie regularne badanie adekwatności, skuteczności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej, funkcji zapewnienia zgodności oraz systemu zarządzania ryzykiem.
2. Sposób organizacji funkcji audytu wewnętrznego gwarantuje niezależność wykonywania zadań w tym zakresie.
3. Audyt wewnętrzny Banku wykonywany jest na podstawie art. 10 ust. 2 Ustawy z dnia 10 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe, na zasadach określonych w Umowie Systemu Ochrony SGB, przez jednostkę zarządzającą Systemem Ochrony SGB - Spółdzielnię, działającą pod firmą „Spółdzielczy System Ochrony SGB”, ul. Mielżyńskiego 22, 61-725 Poznań, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr KRS 0000600238 .prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,

§ 48

1. Osoba kierująca komórką audytu wewnętrznego w jednostce zarządzającej Systemem Ochrony SGB - Spółdzielni oraz osoba kierująca komórką do spraw zapewnienia zgodności Banku mają zapewnioną możliwość bezpośredniego komunikowania się z Zarządem oraz Radą Nadzorczą Banku, a ponadto komórka do spraw zapewnienia zgodności Banku ma możliwość bezpośredniego i jednoczesnego raportowania do tych organów.
2. Osoba kierująca komórką do spraw zapewnienia zgodności Banku uczestniczy w posiedzeniach Zarządu i Rady Nadzorczej Banku, jeżeli przedmiotem posiedzenia są zagadnienia związane z systemem kontroli wewnętrznej lub funkcją zapewnienia zgodności.
3. Powoływanie i odwoływanie osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności Banku odbywa się za zgodą Rady Nadzorczej Banku.

§ 49

1. Bank skutecznie zarządza ryzykiem występującym w jego działalności, poprzez opracowanie i wdrożenie adekwatnego i skutecznego systemu zarządzania ryzykiem, uwzględniającego strategię zarządzania ryzykiem, obejmującą tolerancję na ryzyko, określoną przez Bank.
2. Na proces zarządzania ryzykiem składa się jego identyfikacja, pomiar, szacowanie, monitorowanie oraz stosowanie mechanizmów kontrolujących i ograniczających zidentyfikowany, zmierzony lub oszacowany poziom ryzyka.
3. System zarządzania ryzykiem zorganizowany jest adekwatnie do charakteru, skali i złożoności prowadzonej działalności, przy uwzględnieniu strategicznych celów Banku, w tym strategii odnośnie do zarządzania ryzykiem uwzględniającej tolerancję na ryzyko określoną przez Bank.

§ 50

1. Niezależnie od zadań przypisanych komórkom organizacyjnym Banku i innym jego organom, odpowiedzialność za skuteczne zarządzanie ryzykiem ponosi Zarząd Banku.
2. Członkowie Zarządu, uwzględniając charakter, skalę i złożoność prowadzonej działalności, nie powinni łączyć odpowiedzialności za zarządzanie danym ryzykiem z odpowiedzialnością za obszar działalności generujący to ryzyko.

§ 51

Rada Nadzorcza Banku zatwierdza i nadzoruje realizację strategii zarządzania ryzykiem, sprawując nadzór nad skutecznością zarządzania ryzykiem. Zarząd Banku zapewnia otrzymywanie przez Radę

Nadzorcą Banku regularnej i aktualnej informacji o ryzyku zidentyfikowanym w obecnej lub przyszłej działalności Banku, charakterze, skali i złożoności ryzyka oraz działaniach podejmowanych w ramach zarządzania tym ryzykiem, w tym także informacji od komórki audytu wewnętrznego Spółdzielni oraz od komórki do spraw zapewnienia zgodności Banku.