

*Uchwała Zarządu nr 143/12/2014 z dnia 17.12.2014 r.
Uchwała Rady Nadzorczej nr 32 /12/2014 z dnia 17.12.2014 r.*

**Polityka Ładu Korporacyjnego
Lubusko-Wielkopolskiego Banku Spółdzielczego
z siedzibą w Dreddenku**

Dreddenko grudzień 2014

Wprowadzenie

1. Spełniając wymogi określone w Zasadach Ładu Korporacyjnego, rekomendowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, Lubusko-Wielkopolski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Drezdenku, zwany dalej „Bankiem”, wprowadza niniejszą Politykę Ładu Korporacyjnego, z zachowaniem zasady proporcjonalności i adekwatności, wynikającą ze skali, charakteru działalności oraz specyfiki Banku.
2. Polityka Ładu Korporacyjnego stanowi zbiór zasad określających relacje wewnętrzne i zewnętrzne Banku, w tym relacje z członkami Banku i klientami, organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania.
3. W treści niniejszego dokumentu wyszczególnione zostały zasady stosowane przez Bank oraz te do stosowania których Bank się zobowiązuje.
4. Z Zasad Ładu Korporacyjnego, rekomendowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, Bank przyjął tylko te, które mają odniesienie do banków spółdzielczych. Oświadczenie Zarządu Banku o stosowaniu Zasad Ładu Korporacyjnego, wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, stanowi załącznik do niniejszej Polityki.

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 uregulowane w odpowiednich regulacjach wewnętrznych.
3. Organizacja Banku znajduje odzwierciedlenie w strukturze organizacyjnej.
4. Bank zapewnia jawność struktury organizacyjnej poprzez zamieszczenie schematu organizacyjnego na stronie internetowej: www.lwbsdrezdenko.pl

§ 2

1. Bank posiada przejrzystą, adekwatną do skali i charakteru prowadzonej działalności oraz podejmowanego ryzyka, strukturę organizacyjną, będącą załącznikiem do Regulaminu Organizacyjnego LWBS z/s w Drezdenku. Podległość służbowa, zadania oraz zakres obowiązków i odpowiedzialności są wyraźnie przypisane i odpowiednio podzielone. Regulamin organizacyjny obejmuje i odzwierciedla cały obszar działalności Banku wyraźnie wyodrębniając każdą kluczową funkcję w obrębie wykonywanych zadań. Bank posiada też Regulamin Działania Zarządu, w którym określono podział zadań i odpowiedzialności pomiędzy członków Zarządu Banku.
2. Struktura organizacyjna Banku została określona w taki sposób, by nie zachodziły wątpliwości co do zakresu zadań i odpowiedzialności odpowiednich komórek organizacyjnych, jednostek terenowych i stanowisk lub grup stanowisk, a zwłaszcza, by nie dochodziło do nakładania się na siebie obowiązków i odpowiedzialności komórek organizacyjnych, jednostek terenowych i stanowisk lub grup stanowisk.

§ 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 realizuje 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 odpowiednich działań w sytuacjach nagłych, gdy 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 określonych regulacjami dotyczącymi prowadzenia działalności przez Bank lub ustalonych zasad postępowania.
4. Organizacja Banku zapewnia:

- wykonywanie zadań z zakresu działalności Banku jest powierzane osobom posiadającym niezbędną wiedzę i umiejętności, nad którymi nadzór sprawują osoby posiadające także odpowiednie doświadczenie,
- przy określaniu zakresu powierzanych zadań brana jest pod uwagę możliwość właściwego i rzetelnego wykonania tych zadań na danym stanowisku,
- 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. Zmiany struktury organizacyjnej Banku muszą być 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 dotyczy również innych dokumentów wewnętrznych, związanych z organizacją i funkcjonowaniem poszczególnych komórek organizacyjnych i stanowisk centrali, a także jednostek terenowych i ich komórek organizacyjnych oraz samodzielnych stanowisk pracy.
3. Pracownicy Banku mają zapewniony odpowiedni dostęp do informacji o zakresach uprawnień, obowiązkach i odpowiedzialności poszczególnych komórek organizacyjnych.

§ 6

1. Bank wprowadza anonimowy sposób powiadamiania Zarządu lub Rady Nadzorczej o nadużyciach w Banku, zapewniający możliwość korzystania z tego narzędzia przez pracowników, bez obawy negatywnych konsekwencji ze strony kierownictwa i innych pracowników Banku.
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 jego członkami

§ 8

1. Bank działa w interesie wszystkich swoich członków, z poszanowaniem interesu klientów.
2. Bank przy prowadzeniu działalności bierze pod uwagę interesy wszystkich zainteresowanych, 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 członkom muszą być rzetelne i kompletne oraz nie mogą preferować wybranych członków ani grup członków.

§ 9

1. Członkowie Banku powinni współdziałać przy realizacji jego celów, oraz dla zapewnienia bezpieczeństwa jego działania.
2. Członkowie Banku mogą wpływać na funkcjonowanie Banku wyłącznie poprzez decyzje organów samorządowych, w tym zwłaszcza Zebrania Przedstawicieli. Nieuprawnione wywieranie wpływu na Zarząd lub Radę Nadzorczą Banku będzie zgłoszone Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Członkowie Banku, przy podejmowaniu decyzji w sprawach Banku, powinni kierować się jego interesem.
4. Zwołanie Zebrania Przedstawicieli w sytuacji, gdy wymaga tego dalsze prawidłowe funkcjonowanie Banku następuje niezwłocznie.
5. Członkowie Banku 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 Zarządu nie może jednocześnie zasiadać w Radzie Nadzorczej Banku. Dotyczy to również podmiotów i osób z nim powiązanych (rodzinnie lub gospodarczo), poza członkostwem w Banku. Ma to na celu uniknięcie obniżenia efektywności nadzoru wewnętrznego.

§ 10

Członkowie Banku nie będący członkami Zarządu, nie mogą ingerować w sposób sprawowania zarządu, w tym prowadzenie spraw przez Zarząd Banku.

§ 11

Decyzje w zakresie wypłaty dywidendy od udziałów muszą uwzględniać potrzebę utrzymania odpowiedniego poziomu kapitałów własnych oraz realizację strategicznych celów Banku, a także uwzględniać rekomendacje i indywidualne zalecenia wydane przez organy nadzoru.

Rozdział 3 Zarząd

§ 12

1. Zarząd Banku ma charakter kolegialny.
2. Członkowie Zarządu Banku posiadają kompetencje do prowadzenia spraw Banku wynikające z:
 - wiedzy (posiadanej z racji zdobytego wykształcenia, odbytych szkoleń, uzyskanych tytułów zawodowych oraz nabytej w inny sposób w toku kariery zawodowej),
 - doświadczenia (nabytego w toku sprawowania funkcji lub zajmowania stanowisk kierowniczych),
 - umiejętności niezbędnych do wykonywania powierzonych funkcji.
3. Każdy z członków Zarządu Banku daje rękojmię należytego wykonywania powierzonych mu obowiązków.
4. Indywidualne kompetencje poszczególnych członków Zarządu Banku dopełniają się w taki sposób, aby możliwe było zapewnienie odpowiedniego poziomu kolegialnego zarządzania Bankiem.
5. W składzie Zarządu Banku zapewniony jest udział osób, które wykazują się odpowiednim doświadczeniem i znajomością polskiego rynku finansowego, niezbędnym w zarządzaniu Bankiem.
6. Bank realizuje powyższe zasady poprzez stosowanie przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz wytycznych, rekomendacji i zaleceń, określonych przez Europejski Urząd Nadzoru Bankowego oraz Komisję Nadzoru Finansowego, regulujących tą materię, z zachowaniem zasady proporcjonalności.

§ 13

1. Zarząd Banku działając w interesie Banku ma na względzie cele oraz zasady prowadzenia działalności przez Bank określone przez przepisy prawa, regulacje wewnętrzne oraz rekomendacje nadzorcze.
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 w szczególności funkcje prowadzenia spraw, planowania, organizowania, decydowania, kierowania oraz kontrolowania działalności Banku.

§ 14

1. Pracami Zarządu Banku kieruje Prezes Zarządu.
2. Członkowie Zarządu Banku ponoszą kolegialną odpowiedzialność za decyzje zastrzeżone do kompetencji Zarządu, niezależnie od wprowadzenia wewnętrznego podziału odpowiedzialności za poszczególne obszary działalności Banku pomiędzy członków Zarządu lub delegowania określonych uprawnień na niższe szczeble kierownicze.
3. Wewnętrzny podział odpowiedzialności za poszczególne obszary działalności Banku pomiędzy członków Zarządu Banku dokonywany jest w sposób przejrzysty, jednoznaczny i jest opisany w regulacjach wewnętrznych. Podział ten eliminuje nakładanie się kompetencji członków Zarządu Banku oraz wewnętrzne konflikty interesów.
4. Wewnętrzny podział odpowiedzialności pomiędzy członków Zarządu obejmuje wszystkie obszary działalności Banku; nie może wystąpić sytuacja, aby jakkolwiek obszar działalności Banku nie był przypisany do żadnego Członka Zarządu.

§ 15

1. Pełnienie funkcji członka Zarządu Banku powinno stanowić główny obszar jego aktywności zawodowej. Ewentualna dodatkowa aktywność zawodowa członka Zarządu nie powinna kolidować z interesami Banku, ani powodować zaangażowania jego czasu i nakładu pracy, w stopniu negatywnie wpływającym na wykonywanie funkcji członka Zarządu.
2. Członek Zarządu Banku nie powinien być w szczególności 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 jako członka Zarządu Banku

§ 16

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

Rozdział 4 Rada Nadzorcza

§ 17

1. Członkowie Rady Nadzorczej Banku posiadają kompetencje do należytego wykonywania obowiązków nadzorowania Banku wynikające z:
 - wiedzy (posiadanej z racji zdobytego wykształcenia, odbytych szkoleń, uzyskanych tytułów zawodowych lub stopni naukowych oraz nabytej w inny sposób w toku kariery zawodowej),
 - doświadczenia (nabytego w toku sprawowania określonych funkcji lub zajmowania określonych stanowisk),
 - 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. Członkowie Rady Nadzorczej Banku powinni posiadać odpowiednie doświadczenie i znajomość polskiego rynku finansowego, w zakresie niezbędnym do nadzorowania Banku.
5. Bank realizuje powyższe zasady poprzez stosowanie przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz wytycznych, rekomendacji i zaleceń, określonych przez Europejski Urząd Nadzoru Bankowego oraz Komisję Nadzoru Finansowego, regulujących tą materię, z zachowaniem zasady proporcjonalności.

§ 18

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

§ 19

1. Skład liczebny Rady Nadzorczej Banku jest adekwatny do charakteru i skali prowadzonej przez Bank działalności.
2. Pracami Rady Nadzorczej kieruje Przewodniczący Rady. Wyboru Przewodniczącego Rady Nadzorczej Banku dokonują członkowie Rady.

§ 20

1. Do składu Rady Nadzorczej wybierani są członkowie Banku, zgodnie z Prawem spółdzielczym.
2. Jeśli przy podejmowaniu uchwał członkowie Rady Nadzorczej Banku zgłoszą zdanie odrębne, informację oraz powody zgłoszenia zamieszcza się w protokole z posiedzenia Rady.
3. W ramach monitorowania wykonywania czynności rewizji finansowej Rada Nadzorcza Banku wybiera podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych oraz uzgadnia zasady i proponowany plan przeprowadzania czynności w tym w zakresie.
4. Podczas przedstawiania wyników rewizji finansowej przez podmiot uprawniony, Rada Nadzorcza Banku wyraża swoją opinię, dotyczącą czynności i wyników rewizji.
5. Współpraca Rady Nadzorczej Banku z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych jest

udokumentowana. Rozwiązanie umowy z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych poddane jest ocenie rady nadzorczej Banku, który informację o przyczynach tego rozwiązania zamieszcza w corocznym raporcie zawierającym ocenę sprawozdań finansowych Banku.

§ 21

1. Każdy z członków Rady Nadzorczej Banku powinien wykonywać swoją funkcję w sposób aktywny, wykazując się niezbędnym poziomem zaangażowania w pracę Rady Nadzorczej.
2. Niezbędny poziom zaangażowania przejawia się w poświęcaniu czasu, w wymiarze umożliwiającym należyte wykonywanie zadań Rady Nadzorczej Banku.
3. Aktywność zawodowa członka Rady Nadzorczej Banku nie może odbywać się z uszczerbkiem dla jakości i efektywności sprawowanego nadzoru.
4. Członek Rady Nadzorczej Banku powstrzymuje się od podejmowania aktywności zawodowej lub pozazawodowej, która mogłaby prowadzić do powstania konfliktu interesów z Bankiem albo wpływać negatywnie na jego reputację jako członka Rady Nadzorczej Banku.
5. Zasady ograniczania konfliktu interesów określone są w odpowiednich regulacjach wewnętrznych, określających zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia członka Rady Nadzorczej Banku w przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości jego zaistnienia.

§ 22

1. Nadzór wykonywany przez Radę Nadzorczą Banku ma charakter stały, a posiedzenia Rady Nadzorczej Banku powinny odbywać się co najmniej 6 razy w roku, w zależności od potrzeb.
2. W przypadku stwierdzenia w toku wykonywania nadzoru 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 Banku wyjaśnień i zalecić mu wprowadzenie skutecznych rozwiązań przeciwdziałających wystąpieniu podobnych nieprawidłowości w przyszłości.
3. Rada Nadzorcza Banku, jeżeli jest to niezbędne dla sprawowania prawidłowego i efektywnego nadzoru, może wystąpić do Zarządu Banku o powołanie wybranego podmiotu zewnętrznego w celu przeprowadzenia określonych analiz lub zasięgnięcia jego opinii w określonych sprawach.

§ 23

W przypadku niepełnego składu Rady Nadzorczej Banku, mniejszego niż minimalna liczba członków wskazana w Statucie, konieczne jest uzupełnienie składu Rady Nadzorczej, zgodnie z zapisami Statutu.

§ 24

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

§ 25

1. Bank prowadzi przejrzystą politykę wynagradzania członków Zarządu i Rady Nadzorczej. Zasady wynagradzania zostały określone w odpowiednich wewnętrznych aktach prawnych Banku (polityka wynagradzania).
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 w Banku.
4. Zebranie Przedstawicieli dokonuje oceny, czy ustalona polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania Banku.

§ 26

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.

§ 27

1. Rada Nadzorcza, uwzględniając decyzje Zebrania Przedstawicieli, 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 całości lub części 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. Ustalając zmienne składniki wynagrodzenia uwzględnia się także nagrody lub korzyści, w tym wynikające z programów motywacyjnych oraz innych programów premiowych wypłaconych, należnych lub potencjalnie należnych. Ustalona polityka wynagradzania nie stanowi zachęty do podejmowania nadmiernego ryzyka w działalności Banku.
4. Wynagrodzenie członków Zarządu Banku jest finansowane i wypłacane ze środków Banku.

Rozdział 6 Polityka informacyjna

§ 28

1. Bank prowadzi przejrzystą politykę informacyjną, uwzględniającą potrzeby jego członków oraz klientów.
2. Polityka informacyjna Banku zakłada ułatwianie dostępu do informacji. Publikowane przez Bank raporty, zawierające informacje finansowe, umieszczane są na stronie internetowej Banku pod adresem www.lwbsdrezdenko.pl.
3. Bank zapewnia członkom jednakowy dostęp do informacji.
4. Polityka informacyjna określa też zasady i terminy udzielania odpowiedzi członkom oraz klientom.
5. Polityka informacyjna zapewnia ochronę informacji oraz uwzględnia odrębne regulacje wynikające z przepisów szczególnych regulujących funkcjonowanie Banku

Rozdział 7 Działalność promocyjna i relacje z klientami

§ 29

1. Przekaz reklamowy dotyczący usługi lub produktu oferowanego przez Bank jest rzetelny i nie wprowadza w błąd oraz cechuje się poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa 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 pomniejszenie znaczenia kosztów i ryzyk związanych z nabyciem produktu lub usługi.

§ 30

Przekaz reklamowy nie powinien wprowadzać w błąd, ani stwarzać możliwości wprowadzenia w błąd w szczególności 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 z nabyciem lub korzystaniem z przedmiotu reklamowanego.

§ 31

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 tym przekazie, 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.

§ 32

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.

§ 33

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, o których mowa w ust. 1, w szczególności co do indywidualnej sytuacji klienta, w tym wiedzy i doświadczenia na rynku finansowym, a tam gdzie to uzasadnione, pożądanego czasu trwania inwestycji oraz poziomu akceptacji ryzyka.

§ 34

Bank oraz współpracujące z nią podmioty powinny rzetelnie i w sposób przystępny informować o oferowanym produkcie lub usłudze, w tym w szczególności 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).

§ 35

1. Wszelkie niezbędne informacje dotyczące charakteru i konstrukcji produktu lub usługi finansowej, mające znaczenie dla podjęcia przez klienta decyzji, są udostępniane klientom w taki sposób, aby w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy mieli oni możliwość swobodnego zapoznania 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 klientowi na koszt własny kopie odpowiednich dokumentów.
4. Bank podejmuje odpowiednie działania i dokłada należytej staranności, aby wzorce umów nie zawierały postanowień niejednoznacznych.

§ 36

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

§ 37

Bank prowadzi zorganizowaną formę rozpatrywania skarg i reklamacji oraz podejmuje działań zaradcze zmierzające do ograniczenia sytuacji, powodujących ich występowanie w przyszłości.

§ 38

Rozpatrywanie skarg i reklamacji przez Bank prowadzone jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich zgłoszenia, a także cechuje się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§ 39

Treść odpowiedzi na skargę lub reklamację zawiera, o ile to możliwe, pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zamieszczonych w reklamacji lub skardze.

§ 40

Bank dąży do polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi klientami.

§ 41

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

§ 42

1. Bank posiada adekwatny, efektywny i skuteczny system kontroli wewnętrznej mający na celu zapewnienie:
 - prawidłowości procedur administracyjnych i księgowych a także sprawozdawczości finansowej oraz rzetelnego raportowania wewnętrznego i zewnętrznego,
 - zgodności działania z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi oraz z uwzględnieniem rekomendacji nadzorczych.
2. Na proces zapewniania realizacji celów systemu kontroli wewnętrznej składa się organizacja kontroli wewnętrznej, metodyka i mechanizmy kontrolne.
3. Bank dokumentuje przeprowadzane kontrole wewnętrzne.

§ 43

1. System kontroli wewnętrznej Banku obejmuje wszystkie poziomy w strukturze organizacyjnej Banku.
2. Zarząd Banku opracowuje i wdraża adekwatny, efektywny i skuteczny system kontroli wewnętrznej, a Rada Nadzorcza Banku dokonuje okresowej oceny adekwatności, efektywności i skuteczności zarówno 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.

§ 44

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

§ 45

1. Bank zapewnia efektywną, skuteczną i niezależną funkcję audytu wewnętrznego mającą w szczególności za zadanie regularne badanie adekwatności, skuteczności i efektywności, w szczególności systemu kontroli wewnętrznej, funkcji zapewnienia zgodności i systemu zarządzania ryzykiem.
2. Sposób organizacji funkcji audytu wewnętrznego gwarantuje niezależność wykonywania zadań w tym zakresie.
3. Audyt wewnętrzny Banku wykonywany jest przez wyodrębnione w strukturze organizacyjnej stanowisko audytu wewnętrznego, na podstawie art. 10 Ustawy z dnia 10 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe, oraz przez bank zrzeczający – SGB-Bank S.A. w Poznaniu, na zasadach określonych w Umowie zrzeczenia.

§ 46

1. Pracownik komórki audytu wewnętrznego Banku oraz pracownik odpowiedzialny za zapewnienie zgodności, mają zapewnioną możliwość bezpośredniego komunikowania się z Zarządem oraz Radą Nadzorczą Banku, a także możliwość bezpośredniego raportowania do tych organów.
2. Pracownik komórki audytu wewnętrznego Banku oraz pracownik odpowiedzialny za zapewnienie zgodności, uczestniczą 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 pracowników audytu wewnętrznego odbywa się za zgodą Rady Nadzorczej Banku.

§ 47

1. Bank skutecznie zarządza ryzykiem występującym w jego działalności, w szczególności 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, 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 Bankiem.

§ 48

Niezależnie od zadań przypisanych komórkom organizacyjnym Banku i innym jego organom, odpowiedzialność za skuteczne zarządzanie ryzykiem ponosi Zarząd Banku.

§ 49

Rada Nadzorcza Banku zatwierdza i nadzoruje realizację strategii zarządzania ryzykiem, sprawując nadzór nad skutecznością zarządzania ryzykiem. Zarząd Banku zapewnia otrzymywanie przez Radę Nadzorczą 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 Banku Zrzeszającego oraz pracownika odpowiedzialnego za zapewnienie zgodności Banku.