

POLITYKA ŁADU KORPORACYJNEGO

Postanowienia ogólne

§ 1

1. W związku z wdrożeniem przez Komisję Nadzoru Finansowego Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych, Bank Spółdzielczy w Siedlcu, zwany dalej Bankiem, a także uwzględniając Wytyczne EBA/ GL/2017/11 z dnia 21 marca 2018 r. w sprawie zarządzania wewnętrznego oświadcza, że poprzez przyjęcie niniejszej Polityki, wprowadza Zasady Ładu Korporacyjnego określone w dokumencie KNF zgodnie z zasadą proporcjonalności i adekwatności wynikającą ze skali, charakteru działalności oraz specyfiki Banku.
2. 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/.

§ 2

Użyte w niniejszej Regulacji pojęcia oznaczają:

1. **Bank** – Bank Spółdzielczy w Siedlcu
2. **Bank Zrzeszający** – SGB Bank S.A.
3. **KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego
4. **Kwalifikacje** – wykształcenie, wiedza, umiejętności i doświadczenie;
5. **Kultura ryzyka** – obowiązujące w Banku normy, postawy i zachowania odnoszące się do świadomości ryzyka, podejmowania przez Bank ryzyka oraz zarządzania ryzykiem, a także mechanizmów kontrolnych kształtujących decyzje dotyczące ryzyka, wpływające na decyzje podejmowane przez kierownictwo i pracowników w trakcie bieżącej działalności oraz mające wpływ na podejmowane przez nich ryzyko;
6. **Niezależność osądu** – wzorzec zachowania, przejawiający się w szczególności podczas dyskusji oraz podejmowania decyzji w ramach organów zarządzających, wymagany od każdego członka organu zarządzającego, bez względu na to, czy uważa się go za „będącego niezależnym”, mający zapewnić aktywne zaangażowanie w obowiązki, podejmowanie własnych, rozsądnych, obiektywnych i niezależnych decyzji i opinii przy wykonywaniu funkcji i obowiązków członka organu zarządzającego;
7. **Osoby pełniące najważniejsze funkcje** – osoby mające znaczący wpływ na kierunek działania Banku, ale niebędące członkami Zarządu, w tym: osoby kierujące komórką ds. kontroli wewnętrznej i zgodności, a także inne osoby pełniące najważniejsze funkcje, jeżeli zostały one zidentyfikowane przez instytucję w wyniku analizy ryzyka;
8. **Prawo bankowe** – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe;
9. **Rada Nadzorcza** – Rada Nadzorcza Banku Spółdzielczego w Siedlcu, organ zarządzający pełniący funkcję kontrolną;
10. **Wytyczne EBA** – Wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego z dnia 21 marca 2018 r. w sprawie zarządzania wewnętrznego
11. **Zarząd** – Zarząd Banku Spółdzielczego w Siedlcu, organ zarządzający pełniący funkcję wykonawczą.
12. **Zdolność/skłonność do ponoszenia ryzyka** – maksymalny poziom ryzyka, jaki instytucja jest w stanie przyjąć, biorąc pod uwagę jej bazę kapitałową, możliwości zarządzania ryzykiem i mechanizmy kontrolne oraz ograniczenia regulacyjne

Organizacja i struktura organizacyjna

§ 3

1. Organizacja Banku umożliwia osiągnięcie długoterminowych celów prowadzonej działalności.
2. Struktura organizacyjna Banku jest dostosowana do specyfiki działalności oraz skali, złożoności i profilu ryzyka występującego w Banku,
3. Podział zadań, sprawozdawczości i zasady kontroli są jasno i jednoznacznie określone w procedurach wewnętrznych oraz w zakresach czynności pracowników Banku, w sposób zapewniający, że zadania nie nakładają się, a odpowiedzialność za poszczególne obszary działania jest jednoznacznie określona,
4. Struktura organizacyjna obejmuje wszystkie poziomy zarządzania pogrupowane w funkcyjne pionki, obejmujące wszystkie istotne grupy procesów, realizowanych przez Bank.
5. Struktura organizacyjna znajduje swoje odzwierciedlenie między innymi w:
 - 1/ Regulaminie działania Zarządu Banku w zakresie nadzoru nad poszczególnymi pionkami, komórkami i jednostkami organizacyjnymi. Oraz zasady odpowiedzialności za poszczególne obszary funkcjonowania Banku,
 - 2/ Regulaminie System kontroli wewnętrznej w Banku w zakresie organizacji systemu kontroli wewnętrznej oraz działania audytu wewnętrznego,
 - 3/ Instrukcji sporządzania informacji zarządczej w Banku, gdzie zdefiniowano min. zakres informacji, częstotliwość, komórki sporządzające i odbiorców informacji,
 - 4/ Pozostałych regulacjach Banku, które są okresowo weryfikowane przez Zarząd i Radę Nadzorczą między innymi pod kątem spójności z zatwierdzoną strukturą organizacyjną.
6. Podstawowa struktura organizacyjna, zatwierdzona przez Zarząd i Radę Nadzorczą jest publikowana na stronie internetowej Banku.
7. Zarząd odpowiada za dobór kadr o odpowiednich do realizowanych zadań kwalifikacjach.
8. Bank stosuje plany ciągłości działania mające na celu zapewnianie ciągłości działania i ograniczenia strat na wypadek poważnych zakłóceń w działalności. Plany ciągłości działania są elementem zarządzania ryzykiem operacyjnym.
9. W ramach oceny poziomu ryzyka operacyjnego Rada Nadzorcza i Zarząd są informowane o wszystkich stwierdzonych nadużyciach, zgłoszonych i zarejestrowanych w Rejestrze zdarzeń ryzyka operacyjnego.
10. Bank zapewnia pracownikom odpowiedni dostęp do informacji o zakresach uprawnień, obowiązkach i odpowiedzialności poszczególnych komórek organizacyjnych. Wszyscy pracownicy Banku są powiadamiani o każdej zmianie regulaminu organizacyjnego, co poświadczają w stosownych oświadczeniach.
11. Bank wprowadził anonimowy system informowania o nieprawidłowościach przez pracowników. Prezes Zarządu informuje w okresach półrocznych Radę Nadzorczą o sposobach rozpatrzenia zgłoszonych nieprawidłowości.
12. Bank wprowadził anonimowy system powiadamiania Rady Nadzorczej przez pracowników o nieprawidłowościach i nadużyciach dokonywanych przez członków Zarządu.
13. Prawa pracowników są należycie chronione, a ich interesy należycie uwzględniane. Powyższe zasady znalazły odzwierciedlenie w Regulaminie pracy, zakresach czynności pracowników, w Regulaminie organizacyjnym Banku oraz w Polityce kadrowej Banku.

14. Bank określa własne cele strategiczne przy uwzględnieniu charakteru oraz skali prowadzonej działalności.
15. Organizacja Banku umożliwia osiągnięcie zakładanych strategicznych celów z uwzględnieniem konieczności efektywnego monitorowania ryzyka występującego w jego działalności.
16. Organizacja Banku umożliwia niezwłoczne podejmowanie odpowiednich działań w sytuacjach nagłych, gdy konieczne jest odstąpienie 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 określonych regulacjami dotyczącymi prowadzenia działalności przez Bank lub ustalonych zasad postępowania.

Relacja z członkami

§ 4

1. Bank działa w interesie wszystkich członków z poszanowaniem interesu klientów.
2. Bank przy prowadzeniu działalności bierze pod uwagę interesy wszystkich interesariuszy, o ile nie są one sprzeczne z interesami Banku.
3. Bank zapewnia członkom Banku właściwy dostęp do informacji, w szczególności w przypadku podejmowanych uchwał przez Zebranie Przedstawicieli.
4. Przy udzielaniu informacji członkom Banku zapewnia ich rzetelność oraz kompletność nie stosując przy tym preferencji w stosunku do wybranych członków.
5. Członkowie Banku powinni współdziałać przy realizacji jego celów oraz zapewniają bezpieczeństwo działania Banku.
6. Członkowie Banku mogą wpływać na funkcjonowanie Banku wyłącznie poprzez decyzje Zebrania Przedstawicieli nie naruszając kompetencji pozostałych organów. Nieuprawnione wywieranie wpływu na Zarząd lub Radę Nadzorczą Banku będzie zgłoszone Komisji Nadzoru Finansowego.
7. Członkowie Banku w swych decyzjach powinni kierować się interesem Banku.
8. Zwołanie Zebrania Przedstawicieli w sytuacji, gdy wymaga tego dalsze prawidłowe funkcjonowanie Banku następuje niezwłocznie.
9. 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. Obecność członka w zarządzie wymaga ograniczenia w Radzie Nadzorczej Banku podmiotów powiązanych z takim udziałowcem /w szczególności rodzinnie lub gospodarczo, poza udziałem w Banku/, w celu uniknięcia obniżenia efektywności nadzoru wewnętrznego.
10. W skład Rady Nadzorczej nie mogą wchodzić osoby pozostające z członkami zarządu lub kierownikami bieżącej działalności gospodarczej spółdzielni w związku małżeńskim albo w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej i w drugim stopniu linii bocznej.
11. Konflikty powstające pomiędzy udziałowcami powinny być rozwiązywane niezwłocznie, aby nie dochodziło do naruszania interesu Banku i jego członków.
12. Członkowie Banku nie będący członkami Zarządu, nie mogą ingerować w sposób sprawowania zarządu, w tym prowadzenie spraw przez Zarząd.

§ 5

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

Zarząd

§ 6

1. Zarząd ponosi ostateczną i ogólną odpowiedzialność za Bank oraz określa zasady zarządzania w Banku, które zapewniają skuteczne i ostrożne zarządzanie Bankiem, nadzoruje wdrożenie tych zasad.
2. Zarząd ponosi odpowiedzialność za wdrażanie strategii oraz regularnie omawia wdrażanie i odpowiedzialność tych strategii z Radą Nadzorczą
3. Zarząd dokonując osądu i podejmując decyzje konstruktywnie kwestionuje oraz krytycznie ocenia przedstawiane mu propozycje, wyjaśnienia i informacje
4. Zarząd składa kompleksowe sprawozdania i informuje regularnie Radzie Nadzorczej o elementach istotnych dla oceny sytuacji, ryzyku i wydarzeniach mających wpływ lub mogących mieć wpływ na działanie Banku.
5. Zarząd ma charakter kolegialny.
6. Każdy z członków Zarządu daje rękojmię należytego wykonywania powierzonych mu obowiązków.
7. Członkowie Zarządu, podlegają ocenie odpowiedzialności przez Radę Nadzorczą, na zasadach określonych w Polityce oceny odpowiedzialności kandydatów na członków Zarządu, członków Zarządu oraz Zarządu.

§ 7

1. Zarząd 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 realizując przyjętą strategię działalności kieruje się bezpieczeństwem Banku.
3. Zarząd jest jedynym organem 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.

Rada Nadzorcza

§ 8

1. Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad sprawami Banku kierując się przy wykonywaniu swoich zadań dbałością o prawidłowe i bezpieczne działanie Banku.
2. Rada Nadzorcza monitoruje strategię działania Banku.

3. 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.
4. Rada Nadzorcza Banku oraz poszczególni jej członkowie przy wykonywaniu nadzoru kierują się obiektywną oceną i osądem.
5. Członkowie Rady Nadzorczej Banku posiadają kompetencje do należytego wykonywania obowiązków nadzorowania Banku wynikające z:
 - 1/ wiedzy /posiadanej z racji zdobytego wykształcenia, odbytych 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.
6. Indywidualne kompetencje poszczególnych członków kolegalnej Rady Nadzorczej Banku uzupełniają się w taki sposób, aby umożliwić zapewnienie odpowiedniego poziomu kolegalnego sprawowania nadzoru nad wszystkimi obszarami działania Banku
7. Każdy z członków Rady Nadzorczej Banku daje rękojmię należytego wykonywania powierzonych mu obowiązków.
8. W składzie Rady Nadzorczej Banku wszystkie osoby władają językiem polskim oraz wykazują się odpowiednim doświadczeniem i znajomością polskiego rynku finansowego.
9. Skład liczebny Rady Nadzorczej Banku jest adekwatny do charakteru i skali prowadzonej przez Bank działalności.
10. W ramach Rady Nadzorczej powołany został Komitet Audytu.
11. Skład Komitetu Audytu odpowiada wymaganiom Ustawy z dnia 11 maja 2017 roku o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.
12. Do składu Rady Nadzorczej wybierani są Członkowie Banku, zgodnie z przepisami ustawy Prawi spółdzielcze.
13. Członkowie Rady Nadzorczej, w tym członkowie Komitetu Audytu, podlegają ocenie odpowiedniości przez organ dokonujący ich wyboru, na zasadach określonych w Polityce oceny odpowiedniości kandydatów na członków Rady Nadzorczej, członków Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej.
14. Członek Rady Nadzorczej Banku powstrzymuje się od podejmowania aktywności zawodowej lub pozazawodowej, która mogłaby prowadzić do powstania konfliktu interesów lub w inny sposób wpływać negatywnie na jego reputację jako członka Rady Nadzorczej Banku.
15. Zasady ograniczania konfliktu interesów określone są w odpowiednich regulacjach wewnętrznych określających między innymi zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia członka Rady Nadzorczej Banku w przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości jego zaistnienia.
16. Nadzór wykonywany przez Radę Nadzorczą Banku ma charakter stały, a posiedzenia Rady Nadzorczej Banku odbywają się w zależności od potrzeb, nie rzadziej niż 6 razy w roku.

Polityka w zakresie outsourcingu

§ 9

1. W Banku funkcjonuje Instrukcja w zakresie outsourcingu.
2. Polityka uwzględnia wpływ outsourcingu na działalność Banku oraz na poszczególne rodzaje ryzyka /np. ryzyko operacyjne, w tym prawne i informatyczne; ryzyko utraty reputacji; oraz ryzyko koncentracji/, a także rozwiązania w zakresie sprawozdawczości i monitorowania, które należy wdrażać od etapu rozważania umowy outsourcingowej do zakończenia jej obowiązywania /w tym podczas analizy kosztów i korzyści outsourcingu, zawierania umowy outsourcingowej, realizacji umowy do chwili jej wygaśnięcia, wdrażania planów awaryjnych i strategii wyjścia/.
3. Bank pozostaje w pełni odpowiedzialny za wszystkie usługi i rodzaje działalności podlegające outsourcingowi oraz wynikające z nich decyzje kierownictwa.
4. Outsourcing nie utrudnia skutecznego nadzoru nad instytucją oraz nie narusza żadnych ograniczeń nadzorczych dotyczących usług i działalności.
5. Przy wyborze istotnego dostawcy usług zewnętrznych lub w przypadku outsourcingu usług Bank winien uwzględnić, czy usługodawca ustanowił odpowiednie standardy etyczne lub kodeks postępowania.

Kultura ryzyka i standardy etyczne

§ 10

1. W Banku funkcjonuje zintegrowana, obejmująca całość działalności Banku kultura ryzyka oparta na pełnym zrozumieniu i całościowym oglądzie ryzyka, na jakie Bank jest narażony oraz sposobu zarządzania nim, uwzględniając skłonność do podejmowania ryzyka.
2. Bank rozwija kulturę ryzyka poprzez wdrażanie polityki, komunikacji i szkoleń dla pracowników dotyczących strategii i profilu instytucji, a także dostosowuje komunikację i szkolenia dla pracowników w celu uwzględnienia obowiązków tych pracowników w zakresie podejmowania ryzyka i zarządzania nim.
3. Pracownicy powinni mieć pełną świadomość swoich obowiązków związanych z zarządzaniem ryzykiem.
4. Kultura ryzyka obejmuje w szczególności: znajomość i zrozumienie podstawowych wartości Banku przez pracowników na wszystkich szczeblach, a także świadomość odpowiedzialności za swoje działania związane z zachowaniem Banku w zakresie podejmowania ryzyka.

§ 11

1. Zarząd opracowuje i przyjmuje standardy etyczne i zawodowe, które mają na celu zminimalizowanie ryzyka, na jakie narażony jest Bank, w szczególności ryzyka operacyjnego i utraty reputacji, które mogą wywierać znaczący niekorzystny wpływ na

rentowność i stabilność Banku w wyniku kar pieniężnych, kosztów postępowań sądowych itp.

2. Bank monitoruje zgodność z przyjętymi standardami oraz zapewnia ich przestrzeganie przez zapewnienie odpowiednich szkoleń pracowników.

Konflikt interesów

§ 12

1. W Banku obowiązują odpowiednie regulacje, mające na celu identyfikację i ocenę rzeczywistych oraz potencjalnych konfliktów interesów na poziomie instytucjonalnym, zarządzania nimi i ich minimalizacji i zatwierdzonej przez Zarząd.
2. Niezależnie od przyjętych w tym zakresie regulacji, Bank w ramach swoich zasad organizacyjnych i administracyjnych podejmuje odpowiednie kroki w celu wykluczenia niekorzystnego wpływu konfliktów interesów na interesy ich klientów, w szczególności poprzez:
 - 1/ odpowiedni podział obowiązków,
 - 2/ ustanowienie odpowiednich procedur w odniesieniu do transakcji dokonywanych z jednostkami powiązanymi.
3. W Banku obowiązuje polityka w celu identyfikacji i oceny rzeczywistych oraz potencjalnych konfliktów między interesami instytucji a prywatnymi interesami pracowników i ich minimalizacji; opracowana przez Zarząd.

Polityka wynagradzania

§ 13

1. Bank prowadzi przejrzystą politykę wynagradzania członków organu Rady Nadzorczej i Zarządu, a także osób pełniących kluczowe funkcje.
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.
5. Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ustala się adekwatnie do pełnionej funkcji oraz adekwatnie do skali działalności. Członkowie Rady Nadzorczej powołani do pracy w komitetach, są wynagradzani adekwatnie do dodatkowych zadań wykonywanych w ramach komitetu.
6. Wysokość wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej ustalone jest przez Zebranie Przedstawicieli.
7. Zasady wynagradzania członków Rady Nadzorczej są transparentne i zawarte w uchwale Zebrania Przedstawicieli.

§ 14

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 zmiennych składników wynagradzania.
3. W odniesieniu do osób pełniących kluczowe funkcje odpowiedzialność za wprowadzenie odpowiedniego wewnętrznego aktu prawnego i nadzór w tym obszarze ciąży na Zarządzie Banku, z wyłączeniem wynagrodzenia osoby kierującej komórką ds. zgodności, które zatwierdza Rada Nadzorcza.
4. Zmienne składniki wynagrodzenia członków Zarządu Banku lub osób pełniących kluczowe funkcje są uzależnione, w szczególności od obiektywnych kryteriów, jakości zarządzania Bankiem oraz z realizacji celów strategicznych.
5. Wynagrodzenie członka Zarządu Banku lub osób pełniących kluczowe funkcje jest finansowane i wypłacane ze środków Banku.

Polityka informacyjna

§ 15

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. W szczególności publikowane przez Bank są raporty zawierające informacje finansowe.
3. Bank zapewnia członkom równy dostęp do informacji.
4. Polityka informacyjna określa w szczególności zasady i terminy udzielania odpowiedzi członkom oraz klientom.
5. Polityka informacyjna zapewnia ochronę informacji oraz uwzględnia odrębne regulacje wynikające z przepisów regulujących funkcjonowanie Banku.

Polityka wprowadzania nowych produktów i usług

§ 16

1. W Banku opracowana została Instrukcja wprowadzania nowych produktów, która obejmuje rozwój nowych rynków, produktów i usług oraz znaczące zmiany dotychczasowych rynków, produktów i usług jak również istotne zmiany powiązanych procesów /np. nowe zasady outsourcingu/ i systemów /np. procesów zmian w zakresie informatyki/.
2. Instrukcja zatwierdzania nowych produktów zapewnia, spójność produktów i zmian ze strategią w zakresie ryzyka i skłonnością Banku do podejmowania ryzyka oraz z odpowiednimi limitami, poprzez uwzględnienie w jej treści wszystkich czynników, które należy wziąć pod uwagę przed podjęciem decyzji o wejściu na nowe rynki, obrocie nowymi produktami, wdrożeniu nowej usługi lub wprowadzeniu znaczących zmian dotychczasowych produktów lub usług.
3. Każdy nowy produkt lub znacząca zmiana dotychczasowego produktu podlega ocenie uprzedniej przez komórkę ds. zgodności, a w zatwierdzeniu nowych produktów lub znaczących zmian dotychczasowych produktów, procesów i systemów powinny uczestniczyć Zespół zarządzania ryzykami i komórka ds. zgodności.
4. 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 jak również dobrych obyczajów.

5. Przekaz reklamowy w sposób jasny wskazuje, jakiego produktu lub usługi dotyczy.
6. Przekaz reklamowy nie eksponuje korzyści w taki sposób, który powodowałby umniejszenie znaczenia kosztów i ryzyk związanych z nabyciem produktu lub usługi.
7. Przekaz reklamowy nie powinien wprowadzać w błąd.

§ 17

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.

§ 18

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.

§ 19

Bank oraz współpracujące z nią podmioty rzetelnie i w sposób przystępny dla przeciętnego odbiorcy informują 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/.

§ 20

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.

§ 21

1. Bank opracowuje i udostępnia klientom jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji.
2. Bank prowadzi zorganizowaną formę rozpatrywania skarg i reklamacji oraz podejmuje działania zaradcze zmierzające do ograniczenia sytuacji, powodujących ich występowanie w przyszłości.
3. Proces rozpatrywania skarg i reklamacji przez Bank prowadzony jest niezwłocznie nie później niż w terminie 14 dni, a także cechuje się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.
4. 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.

§ 22

1. Bank dąży do polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi klientami.
2. Bank dochodząc swoich roszczeń, w szczególności prowadząc działania windykacyjne wobec klientów, działa profesjonalnie i dba o reputację instytucji zaufania publicznego.

Kluczowe systemy i funkcje wewnętrzne

§ 23

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 i regulacjami wewnętrznymi oraz z uwzględnieniem rekomendacji nadzorczych.
2. Na proces zapewniania realizacji celów systemu kontroli wewnętrznej składa się organizacja kontroli wewnętrznej, mechanizmy kontrolne oraz szacowanie ryzyka nieosiągnięcia celów wymienionych w ust. 1.
3. Bank posiada komórkę kontroli wewnętrznej dysponującą wystarczającymi uprawnieniami, statusem i dostępem do organów Banku, aby mogła wypełniać swoją funkcję.
4. Bank dokumentuje proces zapewnienia realizacji celów systemu kontroli wewnętrznej.
5. Ramy kontroli wewnętrznej Banku zapewniają:
 - 1/ skuteczną i efektywną działalność;
 - 2/ ostrożne prowadzenie działalności;
 - 3/ odpowiednią identyfikację, pomiar i minimalizację ryzyka;
 - 4/ wiarygodność informacji finansowych i niefinansowych objętych sprawozdawczością zarówno wewnętrzną, jak i zewnętrzną;
 - 5/ właściwe procedury administracyjne i księgowe; oraz
 - 6/ zgodność z przepisami, regulacjami, wymogami nadzorczymi oraz polityką wewnętrzną instytucji, jej procesami, regulaminami i decyzjami.

§ 24

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.
4. Komórka kontroli wewnętrznej weryfikuje czy polityka, mechanizmy i procedury określone w ramach kontroli wewnętrznej są prawidłowo wdrażane w ich poszczególnych obszarach właściwości.
5. Komórka kontroli wewnętrznej regularnie przedkłada Zarządowi i Radzie Nadzorczej sprawozdania dotyczące zidentyfikowanych ważnych uchybień oraz wskazanie środków naprawczych, jakie należy podjąć. Zarząd podejmuje w stosownym czasie skuteczne działania następcze w związku z ustaleniami komórki kontroli wewnętrznej.

§ 25

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 w Banku gwarantuje niezależność wykonywania zadań w tym zakresie oraz dysponowanie wystarczającymi uprawnieniami, statusem i zasobami.
3. Pracownik komórki ds. zgodności posiada wystarczającą wiedzę, umiejętności i doświadczenie w odniesieniu do nadzoru zgodności z prawem i odpowiednich procedur oraz dostęp do regularnych szkoleń w tym zakresie.
4. Komórka ds. zgodności powinna doradzać Zarządowi w sprawie środków jakie należy podjąć w celu zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami, regulacjami, standardami oraz oceniać wpływ zmian na działalność Banku.

§ 26

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 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.

§ 27

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

§ 28

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. W ramach zarządzania ryzykiem Bank bierze pod uwagę wszystkie istotne rodzaje ryzyka, z należyтым uwzględnieniem ryzyka zarówno finansowego, jak i niefinansowego, w tym ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności, koncentracji, operacyjnego, informatycznego, utraty reputacji, prawnego, związanego z postępowaniem, zgodnością z prawem i strategicznego.
3. Na proces zarządzania ryzykiem składa się jego identyfikacja, pomiar, szacowanie, monitorowanie oraz stosowanie mechanizmów kontrolujących i ograniczających zidentyfikowany, zmierzony lub oszacowany poziom ryzyka, a także sprawozdawczość ryzyka, tak aby Zarząd i wszystkie stosowne jednostki otrzymywały w stosownym czasie dokładne, zwięzłe i zrozumiałe sprawozdania.
4. System zarządzania ryzykiem zorganizowany jest adekwatnie do charakteru, skali i złożoności prowadzonej działalności przy uwzględnieniu strategicznych celów Banku

§ 29

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

§ 30

1. Rada Nadzorcza Banku zatwierdza i nadzoruje realizację strategii zarządzania ryzykiem, sprawując nadzór nad skutecznością zarządzania ryzykiem.
2. Zarząd Banku zapewnia otrzymywanie przez Radę Nadzorczą Banku regularnej i aktualnej informacji o zidentyfikowanym ryzyku działalności Banku, charakterze, skali i złożoności ryzyka oraz działaniach podejmowanych w ramach zarządzania tym ryzykiem.

§ 31

1. Niniejsza Polityka podlega okresowym przeglądom oraz ocenie jej realizacji przez Radę Nadzorczą, zgodnie z zapisami Instrukcji sporządzania informacji zarządczej w Banku.
2. Niniejsza Polityka oraz wyniki oceny jej przestrzegania podlegają publikacji na stronie internetowej Banku.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Polityką oraz odstępstwami stanowiącymi załącznik do niej, stosuje się odpowiednio Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego.