

Załącznik nr 1
do uchwały nr 1/17/2019
Zarządu BS w Wolbromiu
z dnia 17.04.2019

**ZASADY DOBRYCH PRAKTYK
BANKU
SPÓŁDZIELCZEGO W
WOLBROMIU**

Wolbrom, kwiecień 2019

SPIS TREŚCI

Postanowienia ogólne

Rozdział I

Relacje z Klientami

Zasady postępowania ze skargami i reklamacjami Klientów

Rozdział II

Relacje z pracownikami

Rozdział III

Relacje pomiędzy bankiem oraz innymi instytucjami finansowymi (konkurentami)

Rozdział IV

Relacje z partnerami biznesowymi

Rozdział VI

Relacje ze środowiskiem lokalnym

Rozdział VI

Zasady przetwarzania danych osobowych

Rozdział VII

Eliminowanie naruszeń niniejszych Zasad

Rozdział VIII

Zasady postępowania Banku w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym

Rozdział IX

Podstawowe zasady postępowania pracownika banku

Rozdział X

Relacje wewnętrzne

Rozdział XI

Relacje zewnętrzne

Postanowienia końcowe

Postanowienia ogólne :

1. Niniejsze „Zasady dobrych praktyk Banku Spółdzielczego w Wolbromiu ” stanowią zbiór przepisów zawierających normy etyczne oraz regulują standardy postępowania Banku, jego pracowników oraz osób, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności.
2. Zasady uwzględniają treść norm zawartych w Kodeksie Etyki Bankowej (Zasady dobrej praktyki bankowej) przyjętym przez ZBP w dniu 18.04.2013r , Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego rekomendowanym przez KNF oraz Ustawie o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami(Dz.U z 2017.poz. 819) dotyczących wprowadzenia Zasad dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym, do których przestrzegania obowiązany jest zarówno Bank, jak i jego pracownicy oraz osoby , za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności związane ze świadczeniem usług.
3. Mechanizmy rynkowe są koniecznymi, lecz niewystarczającymi wyznacznikami działalności Banku. Stąd niezbędne jest uwzględnienie także wartości etycznych w procesie podejmowania decyzji ekonomicznych.
4. Zasady dobrych praktyk Banku , zwane dalej „Zasadami ”, stanowią zbiór zasad postępowania związanych z działalnością Banku, które odnoszą się odpowiednio do Banku, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za których pośrednictwem Bank wykonuje czynności bankowe.
5. Bank, jako instytucja zaufania publicznego w swojej działalności kieruje się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, European Banking Authority (EBA) oraz European Securities and Markets Authority (ESMA), uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Bank i jego pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem Bank wykonuje czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy, neutralności politycznej i odpowiedzialności społecznej.
6. Bank, poprzez swoją działalność, powinien przyczyniać się do społeczno-ekonomicznego rozwoju kraju oraz wzrostu zamożności społeczeństwa poprzez społecznie odpowiedzialne prowadzenie biznesu, wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań i wspieranie rozwoju edukacji społeczeństwa.

7. Fundamentalną zasadą, na której Bank i jego pracownicy powinni budować swoje relacje z otoczeniem jest odpowiedzialność społeczna. Realizując strategię biznesową Bank kieruje się nie tylko uwarunkowaniami ekonomicznymi, ale również słusznymi interesami swoich Klientów, pracowników, udziałowców, partnerów biznesowych, a także lokalnego środowiska.
8. Bank prowadzi przejrzystą, zapewniającą ochronę informacji, politykę informacyjną, uwzględniającą potrzeby udziałowców i klientów, określającą w szczególności zasady i terminy udzielania im odpowiedzi. Dotyczy to także informacji prezentowanych na stronie internetowej Banku.

Rozdział I

1. Relacje z Klientami

- 1.1. W stosunkach z Klientami Bank postępuje z uwzględnieniem szczególnego zaufania jakim jest darzony oraz spełnia wysokie wymagania co do rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując wszystkich swoich Klientów z należytą starannością.
- 1.2. W relacjach z Klientami Bank kieruje się uczciwością, odpowiedzialnością, profesjonalizmem oraz innowacyjnością.
- 1.3. Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, działa zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów.
- 1.4. Zasady działania Banku w stosunkach z Klientami, informacje o świadczonych usługach, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do Klientów, formułowane są w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty.
- 1.5. Bank, informując Klientów o rodzajach i warunkach świadczonych usług (także w reklamach), stara się wyjaśnić różnice pomiędzy poszczególnymi oferowanymi usługami i produktami ze wskazaniem zarówno korzyści, które dana usługa lub produkt zapewniają, jak również związanego z nimi ryzyka, umożliwiając Klientowi dokonanie świadomego wyboru.
- 1.6. Akcje promocyjne Banku są rzetelnie, jednoznacznie i informują Klientów o oferowanych produktach i usługach, a forma ich prezentowania nie wprowadza w błąd.

- 1.7. Każdy Klient jest traktowany z należyтым szacunkiem oraz nie może być dyskryminowany ze względu na jakiegokolwiek jego cechy bądź przekonania.
- 1.8. Oferta Banku jest zróżnicowana i dostosowana do potrzeb różnych grup Klientów.
- 1.9. W swojej działalności Bank uwzględnia poszanowanie godności ludzkiej, zwłaszcza w obszarach obsługi Klienta, działań promocyjnych i marketingowych oraz windykacji należności.

2. Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów

- 2.1. Bank zapewnia Klientom dostęp do informacji o obowiązujących w Banku procedurach składania i rozpatrywania skarg/reklamacji.
- 2.2. Skargi/reklamacje na działalność Banku, składane przez Klientów rozpatrywane są rzetelnie, w sposób obiektywny, w możliwie najkrótszych terminach i nie dłuższych niż w obowiązujących rekomendacjach.
- 2.3 Bank dąży do polubownego załatwiania sporów z Klientami, a w przypadku spraw wykraczających poza właściwości bankowego arbitrażu konsumenckiego oraz braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia w toku mediacji z Klientem, informuje Klienta o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego prowadzonego przez samorząd bankowy.
- 2.4 Klienci (konsumenci) Banku mogą skorzystać z pozasądowego sposobu rozwiązywania sporów zapewnianego przez Rzecznika Finansowego, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich .
- 2.5 Bank informuje Klienta o działających przy Związku Banków Polskich: Arbitrze Bankowym, Sądzie Polubownym, Komisji Etyki Bankowej oraz o sposobie komunikacji z tymi instytucjami.
- 2.6 Analiza zgłoszonych skarg/reklamacji Klientów prowadzi do rozpoznania źródeł ich powstania, podjęcia działań mających na celu ich ograniczenie oraz podniesienie jakości obsługi.

Rozdział II

Relacje z pracownikami

1. Każdy pracownik Banku jest traktowany przez pracodawcę z szacunkiem i godnością, zaś każda sytuacja powodująca naruszenie tej zasady jest wyjaśniana.

2. Polityka kadrowa Banku jest prowadzona w oparciu o jasno zdefiniowane zasady i kryteria merytoryczne, zapewniające pracownikom równe szanse awansu i rozwoju, zaś kandydatom do podjęcia pracy w Banku, równe szanse zatrudnienia.
3. W celu ciągłego doskonalenia wiedzy pracowników, Bank umożliwia pracownikom osobisty rozwój zawodowy, zapewniając dostęp do różnorodnych form szkolenia.
4. Bank dąży do zapewnienia pracownikom przyjaznego środowiska pracy i przeciwdziałania wszelkim przejawom dyskryminacji i mobbingu.
5. Bank umożliwia pracownikom zgłaszanie zachowań nieetycznych, które mogą mieć negatywny wpływ na reputację Banku. Jednocześnie pracownik zgłaszający takie naruszenie ma zagwarantowaną poufność danych i okoliczności podanych w zgłoszeniu oraz nie ponosi z tego tytułu negatywnych konsekwencji.

^Rozdział III

Relacje pomiędzy bankiem oraz innymi instytucjami finansowymi (konkurentami)

1. Bank w stosunkach wzajemnych oraz w relacjach z innymi instytucjami finansowymi kieruje się zasadami rzetelności, lojalności i kultury korporacyjnej, wzajemnego zaufania i uczciwej konkurencji.
2. Bank, nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę handlową, wspomaga się przy wykonywaniu wspólnych przedsięwzięć służących umacnianiu systemu bankowego a także przy wykonywaniu czynności bankowych - na zasadzie równości i wzajemności, szczególnie w zakresie wymiany informacji dopuszczonej przepisami prawa i wewnętrznymi porozumieniami.
3. Udzielając informacji Bank szczególnie dba o ich aktualność, prawdziwość i rzetelność.
4. Bank, bez ważnych powodów, nie wypowieda umów z innymi bankami, zwłaszcza umów o stałej współpracy.
5. Bank dąży do polubownego załatwiania sporów powstających pomiędzy nim oraz innymi instytucjami finansowymi, a w szczególności korzysta z sądownictwa polubownego, prowadzonego przez samorząd bankowy.
6. Bank i ich pracownicy nie podważają publicznie profesjonalizmu, rzetelności i uczciwości innych Banków i instytucji finansowych, w szczególności przy wykorzystaniu Internetu jako narzędzia umożliwiającego anonimowość.

7. Bank nie odnosi się w reklamach do ofert innych Banków, nie kreuje negatywnego wizerunku konkurentów, nie poddaje w wątpliwość ich solidności oraz nie ocenia ich działalności.

Rozdział IV

Relacje z partnerami biznesowymi

1. Bank powierza wykonywanie określonych czynności przedsiębiorcom (zwanym dalej „partnerami biznesowymi”) z poszanowaniem przepisów prawa, z zachowaniem najwyższej staranności i stosując się do zasad określonych w pkt 2-6 niniejszego rozdziału.
2. Współpraca z partnerami biznesowymi odbywa się z poszanowaniem zasad ochrony informacji, w tym ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej i handlowej.
3. Bank nie podejmuje współpracy z partnerami biznesowymi, których sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla reputacji Banku lub środowiska bankowego.
4. Bank wspiera budowanie wysokich standardów etycznych w duchu uczciwej konkurencji wśród partnerów biznesowych w celu zapewnienia jak najlepszej realizacji powierzonych czynności i zachowania standardów instytucji zaufania publicznego.
5. Bank udziela partnerom biznesowym niezbędnego wsparcia w realizacji powierzonych czynności.
6. W trakcie, jak i po ustaniu współpracy z partnerami biznesowymi, Bank respektuje prawo własności intelektualnej stron trzecich.

Rozdział V

Relacje ze środowiskiem lokalnym

1. Bank sprzyja inicjatywom lokalnym poprzez kształtowanie i rozwój odpowiedzialności w biznesie, a także tworzenie podstaw wzrostu ekonomicznego.
2. Bank w miarę możliwości podejmuje współpracę z organizacjami dążącymi do podniesienia jakości życia lokalnej społeczności i angażuje się w działania mające na celu realizację tego postulatu.
3. Bank analizuje wpływ swojej działalności na lokalne środowisko w perspektywie długookresowej i uwzględnia ten element w planach swojego rozwoju.

4. Bank jako instytucja zaufania publicznego angażuje się w działania charytatywne na rzecz lokalnej społeczności oraz zachęca swoich pracowników do podejmowania takich działań.

Rozdział VI

Zasady przetwarzania danych osobowych

Bank przetwarza dane osobowe Klientów, kontrahentów, pracowników, współpracowników oraz kandydatów do pracy (dalej „dane osobowe”) z poszanowaniem przepisów prawa, w dobrej wierze oraz z zachowaniem poniższych zasad.

1. Bank dokłada należytej staranności w informowaniu o celu przetwarzania danych osobowych.
2. Bank przetwarza dane osobowe z poszanowaniem praw i wolności osób, których dane dotyczą ;
3. Przy przetwarzaniu danych osobowych bank kieruje się zasadą: zgodności z prawem, rzetelności, przejrzystości, ograniczenia celu, minimalizacji danych prawidłowości, ograniczenia przechowywania, integralności i poufności, rozliczalności;
4. Bank zapewnia osobom fizycznym , których dane osobowe przetwarza , wgląd do treści tych danych, z możliwością ich sprostowania, prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym), prawo do ograniczenia przetwarzania , prawo sprzeciwu, prawo do przenoszenia danych, i uzupełniania.
5. Dane osobowe Bank przetwarza nie dłużej niż jest to konieczne dla celu, w którym zostały zebrane lub dla celu wynikającego z oświadczenia Klienta lub czynności prawnej bądź nie dłużej niż to wynika z przepisów prawa.
6. Bank odpowiada wobec osób fizycznych za działania naruszające przepisy prawa o ochronie danych osobowych.
7. Bank prowadzi działania w celu ochrony danych osobowych, w szczególności nie udostępnia ich osobom nieuprawnionym, zapobiega ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem.

8. Bank zapewnia Klientom dostęp do informacji o sposobach postępowania w razie utraty przez Klientów dokumentów tożsamości, zwłaszcza w kontekście wykorzystania ich danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
9. Bank w korespondencji z Klientami dba o zachowanie bezpieczeństwa i poufności.
10. W trosce o bezpieczeństwo obrotu Bank weryfikuje prawdziwość podawanych przez Klientów danych osobowych.
11. Bank dokłada należytej staranności w celu wyjaśniania wszelkich kwestii budzących wątpliwości w zakresie przetwarzania danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem gromadzenia i przetwarzania danych w instytucjach, o których mowa w art.105 ust.4 Prawa bankowego.

Rozdział VII

Eliminowanie naruszeń niniejszych zasad

1. Wszyscy pracownicy Banku są zobowiązani do bieżącego przekazywania informacji o wszelkich podejrzeniach naruszania oraz zgłaszania zidentyfikowanych naruszeń niniejszych Zasad przez pracowników Banku bezpośrednio do stanowiska odpowiedzialnego za zapewnienie zgodności, zgodnie z obowiązującą w Banku procedurą anonimowego zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych.
2. Obowiązki , o których mowa w ust. 1, mają odpowiednie zastosowanie do osób, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności.
3. Bank zapewnia anonimowość oraz ochronę przed negatywnymi konsekwencjami ze strony kierownictwa i innych pracowników osobie, która zgłosiła w dobrej wierze informacje dotyczące potencjalnych naruszeń niniejszych zasad czy nieetycznych zachowań pracowników Banku chyba że informacje celowo podane zostały w sposób niezgodny z prawdą.
4. Bank zapewnia odpowiednią ochronę informacji, o których mowa w ust. 1 , ze względu na indywidualne dane oraz opis niezgodności, prowadząc w sposób minimalizujący możliwość identyfikacji źródła informacji, wszelkie działania zmierzające do ich uszczegółowienia i weryfikacji.
5. Bank analizuje każde zgłoszenie , o którym mowa w ust. 1, wszczyna postępowanie wyjaśniające oraz podejmuje działania zaradcze , zgodnie z obowiązującą procedurą anonimowego zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych.

Rozdział VIII

Zasady postępowania Banku w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym.

1. Pracownicy Banku wykonują czynności związane z udzielaniem kredytu hipotecznego z dużą starannością . Pracownicy bezpośrednio obsługujący klientów stosują obowiązujące ich regulacje wewnętrzne wskazujące zasady postępowania.
2. Bank zapewnia, aby upowszechniane na temat kredytu hipotecznego informacje były jednoznaczne, rzetelne, zrozumiałe i widoczne i nie wprowadzały konsumenta w błąd.
3. Bank udostępnia konsumentowi precyzyjne, zrozumiałe , w zakresie wymaganym przez przepisy prawa informacje dotyczące umowy o kredyt hipoteczny.
4. Przed zawarciem umowy, o której mowa w ust. 3 Bank udziela konsumentowi wyjaśnień dotyczących kredytu hipotecznego. Wyjaśnienia przekazywane są w sposób zrozumiały, jednoznaczny i precyzyjny.
5. Bank nie pobiera opłat za udzielenie konsumentom wymaganych przepisami prawa informacji dotyczących kredytu hipotecznego.
6. Zasady wynagradzania pracowników wykonujących czynności związane z oferowaniem i udzielaniem konsumentom kredytów hipotecznych są uczciwe, przejrzyste oraz uwzględniają interesy konsumentów.
7. Wynagrodzenie pracowników o których mowa w ust. 6 nie jest zależne od poziomu sprzedaży kredytów hipotecznych , jak również ilości rozpatrzonych wniosków o udzielenie kredytu hipotecznego.
8. Zasady wynagradzania pracowników o których mowa w ust 6, określone zostały w Regulaminie wynagradzania pracowników w Banku Spółdzielczym w Wolbromiu.
9. Bank zapewnia, aby pracownicy Banku zajmujący się obsługą kredytów hipotecznych odbyli zakończone egzaminem odpowiednie szkolenie w zakresie wymogów ustawy o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami.
10. Wszystkie regulacje wewnętrzne Banku związane z informowaniem konsumentów oraz wynagradzaniem pracowników zajmujących się obsługą kredytów hipotecznych poddawane są okresowym przeglądom pod kątem zgodności z przepisami prawa .

Rozdział IX

Podstawowe zasady postępowania pracownika banku

1. Przestrzeganie tajemnicy

- 1.1. Pracownik jest obowiązany do zachowania poufności informacji dotyczących Banku i jego Klientów.

- 1.2. Pracownik obowiązany jest do zachowania tajemnicy bankowej i zawodowej oraz zabezpieczania innych prawnie chronionych informacji, w tym dane osobowe.

2. Uczciwość, wysoka jakość pracy i sumienność

Pracownik banku wypełnia swoje obowiązki zgodnie z zakresem czynności, uczciwie i sumiennie, z najlepszą wiedzą. Pracownik jest lojalny wobec banku, dba o jego dobre imię oraz godnie go reprezentuje.

3. Kompetencje zawodowe

Pracownik powinien wykazać się znajomością obowiązujących przepisów i regulacji oraz aktualnych procedur wewnętrznych banku.

- 3.1. Pracownik powinien posiadaną wiedzę, umiejętności oraz zachowywać się w sposób , uwzględniający interes Banku i jego klientów.
- 3.2. Pracownik w trosce o dobro banku, Klienta i własne, powinien w sposób ciągły rozszerzać wiedzę zawodową oraz dążyć do rozwijania umiejętności i postaw właściwych dla wykonywanych czynności.
- 3.3. Pracownik powinien przestrzegać postanowień niniejszych Zasad.
- 3.4. Pracownik przestrzega zasad w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w celach zapobiegania oraz eliminowania ryzyka zawodowego.

4. Odpowiedzialność oraz staranność

- 4.1. Pracownik nie podejmuje czynności, które mogłyby spowodować powstanie konfliktu interesów pomiędzy nim a Bankiem, w szczególności nie może podejmować dla osiągnięcia osobistych korzyści działań konkurencyjnych wobec banku, w którym jest zatrudniony.
- 4.2. Pracownik, wykonujący czynności w imieniu Banku, nie obsługuje własnych transakcji finansowych oraz wyłącza się z procesu świadczenia usług na rzecz osób, z którymi łączą go bliskie relacje osobiste lub biznesowe.

- 4.3. Pracownik postępuje odpowiedzialnie w najlepiej pojętym interesie Banku i jest świadomy, że jego praca utożsamiana jest z działaniem Banku i wpływa na jego reputację.
- 4.4. Sprawą honoru pracownika powinna być odpowiedzialność za wypowiedzane słowa i treść dokumentów sporządzanych dla Banku i Klienta.
- 4.5. Pracownik wykonuje swoje obowiązki z należytą starannością, zgodnie z zakresem czynności, rzetelnie, przestrzegając regulacji wewnętrznych banku i przyjętych przez bank standardów postępowania oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział X

Relacje wewnętrzne

1. Zakaz stosowania nacisku i gróźb

Wszyscy pracownicy Banku są odpowiedzialni za tworzenie w miejscu pracy koleżeńskiej i życzliwej atmosfery. Niedopuszczalne jest naruszanie praw pracowniczych, w tym: stosowanie jakichkolwiek form dyskryminacji, mobbingu, molestowania, a także innych form nacisku.

2. Motywacja

Pracownik pełniący funkcję kierowniczą obowiązany jest podejmować działania mobilizujące pracowników do tworzenia atmosfery pozytywnie motywującej do pracy oraz odpowiedniej jakości obsługi Klientów poprzez np. tworzenie perspektyw rozwoju, nagradzanie czy wyrażanie uznania.

3. Unikanie powiązań personalnych

Pracownik unika powiązań personalnych w relacji podległości służbowej.

4. Przyjmowanie korzyści w banku

- 4.1. Pracownik Banku nie może przyjmować ani przekazywać prezentów w okolicznościach, w których przyjęcie lub przekazanie prezentu może wskazywać na udzielenie lub uzyskanie korzyści majątkowej lub rekompensaty za świadczoną usługę.
- 4.2. Pracownikowi Banku nie wolno przyjmować żadnych korzyści majątkowych, w tym w postaci prezentów, usług, pożyczek, ani zgadzać się na uprzywilejowane traktowanie przez Klienta w zamian za współpracę z bankiem.

Rozdział XI

Relacje zewnętrzne

1. Pracownik Banku tworzy relacje biznesowe z Klientami i partnerami biznesowymi, niezależnie od ich płci, koloru skóry, pochodzenia, wieku, niepełnosprawności, wyznania religijnego oraz nie stosuje żadnych innych form dyskryminacji.
2. W relacjach z Klientami pracownik Banku przestrzega przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i przyjętych przez bank standardów postępowania, w tym postanowień niniejszych Zasad oraz kieruje się zasadą dobrze pojętego interesu Banku i Klienta.
3. Pracownik Banku w sposób uprzejmy i taktowny zapewnienia Klientom pełną i zrozumiałą informację o usługach, obejmującą wyjaśnienie istoty świadczonych przez Bank usług oraz warunków umów.

Postanowienia końcowe

1. W celu uniknięcia sytuacji mogących powodować wystąpienie naruszenia niniejszych Zasad wszyscy pracownicy zobowiązani są, po zapoznaniu z nimi, do złożenia oświadczenia o ich znajomości i ich stosowaniu.
2. Oświadczenia, o których mowa w ust. 1 składane są do stanowiska ds. zgodności.
3. Bank powinien zapewnić pracownikom szkolenie z zasad opisanych w Kodeksie oraz propagować ich przestrzeganie wśród pracowników.
4. W celu zapewnienia przestrzegania zasad opisanych w niniejszych Zasadach Bank powinien podejmować działania mające na celu wdrożenie odpowiednich mechanizmów kontrolnych oraz regularny monitoring stopnia zgodności działań Banku z Kodeksem.

5. Organem powołanym do oceny przestrzegania przez Bank i jego pracowników oraz przez osoby trzecie, za pośrednictwem których bank wykonuje czynności bankowe, zasad etycznych określonych w Zasadach jest Komisja Etyki Bankowej działająca przy Związku Banków Polskich.