

Załącznik do Uchwały Nr 12/06/2017

Zarządu Banku Spółdzielczego w Poniatowej

z dnia 06 czerwca 2017r.

zatwierdzony uchwałą Nr 11/06/2017

Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego w Poniatowej

z dnia 09 czerwca 2017r.

Polityka zarządzania ładem korporacyjnym w Banku Spółdzielczym w Poniatowej

Poniatowa 2017

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2. Organizacja i struktura organizacyjna	3
Rozdział 3. Relacja z członkami Banku	5
Rozdział 4. Organ zarządzający- Zarząd	7
Rozdział 5. Organ nadzorujący – Rada Nadzorcza	8
Rozdział 6. Polityka wynagradzania	9
Rozdział 7. Polityka informacyjna	9
Rozdział 8. Działalność promocyjna i relacje z klientami	9
Rozdział 9. Kluczowe systemy i funkcje wewnętrzne	10
Rozdział 10. Wykonywanie uprawnień z aktywów na ryzyko klienta	11
Rozdział 11. Postanowienia końcowe	11

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsza „Polityka zarządzania łaodem korporacyjnym w Banku Spółdzielczym w Poniatowej”, zwana w dalszej części Polityką, jest zbiorem zasad określających relacje wewnętrzne i zewnętrzne w Banku Spółdzielczym w Poniatowej, zwanym dalej Bankiem, w tym relacje z jego członkami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania.
2. Została ona przygotowana w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązującego oraz Uchwałę 218/2014 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 22 lipca 2014 roku w sprawie wydania „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” oraz w oparciu o wewnętrzne akty normatywne, które mogą podlegać zmianom w okresie obowiązywania Polityki. Zmienione przepisy prawa mają pierwszeństwo przed postanowieniami Polityki.
3. Zasady, których Bank nie przyjął zostaną wyszczególnione w odrębnym dokumencie wraz z uzasadnieniem.
4. W Banku wdraża się zasady ładu korporacyjnego, które obejmują następujące obszary:
 - 1) organizacja i struktura organizacyjna,
 - 2) relacja z udziałowcami,
 - 3) organ zarządzający,
 - 4) organ nadzorujący,
 - 5) polityka wynagradzania,
 - 6) polityka informacyjna,
 - 7) działalność promocyjna i relacje z klientami,
 - 8) kluczowe systemy i funkcje wewnętrzne,
 - 9) wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta – nie dotyczy Banku.

Rozdział 2. Organizacja i struktura organizacyjna

§ 2

1. Bank, realizując swoje podstawowe cele, jakimi są działanie w zakresie prowadzenia działalności bankowej na rzecz lokalnego rynku, dąży - przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa - do jak najlepszej dostępności usług bankowych mieszkańcom oraz środowiskom lokalnym.
2. Struktura organizacyjna Banku opiera się na Zebraniach Grup Członkowskich, w których uczestniczy najszersza reprezentacja członków Banku.
3. Organizacja Banku zakłada podział władzy na:
 - 1) organ stanowiący, tj. Zebranie Przedstawicieli,
 - 2) organ nadzorujący, tj. Rada Nadzorcza,
 - 3) organ zarządzający, tj. Zarząd.
4. Cele Banku określone są w Strategii działania Banku, zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą. Cele realizowane są bezpośrednio poprzez sieć oddziałów, filii i punkty kasowe.
5. Szczegółowy podział kompetencji pomiędzy poszczególne jednostki/komórki organizacyjne Banku określa Struktura organizacyjna Banku, Regulamin organizacyjny oraz inne regulacje wewnętrzne wydane na podstawie Statutu obejmujące zdefiniowanie zadań i odpowiedzialności dotyczącej zarządzania Bankiem, dokonywania kontroli wewnętrznej, sporządzania informacji zarządczej i przepływu ochrony informacji.

6. Struktura organizacyjna obejmuje wszystkie poziomy zarządzania pogrupowane w funkcyjne piony, obejmujące wszystkie istotne grupy procesów, realizowanych przez Bank.
7. Struktura organizacyjna znajduje swoje odzwierciedlenie między innymi w:
 - 1) Regulaminie pracy Zarządu w zakresie nadzoru nad poszczególnymi komórkami i jednostkami organizacyjnymi. Oraz zasady odpowiedzialności za poszczególne obszary funkcjonowania Banku,
 - 2) Regulaminie kontroli wewnętrznej w zakresie organizacji systemu kontroli wewnętrznej oraz działania audytu wewnętrznego,
 - 3) Instrukcji sporządzania informacji zarządczej, gdzie zdefiniowano m.in. 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.
8. Bank ujawnia swoją podstawową strukturę organizacyjną, zatwierdzoną przez Zarząd i Radę Nadzorczą, poprzez umieszczenie informacji zarówno w siedzibie Banku oraz jego oddziałach i na stronie internetowej Banku. Bank zapewnia pracownikom odpowiedni dostęp do informacji o zakresach uprawnień, obowiązkach i odpowiedzialności poszczególnych jednostek/komórek organizacyjnych. Wszyscy pracownicy Banku są powiadamiani o każdej zmianie Regulaminu organizacyjnego oraz innych wewnętrznych procedurach za pośrednictwem wewnętrznej poczty elektronicznej.
9. Zarząd odpowiada za dobór kadr o odpowiednich do realizowanych zadań kwalifikacjach.
10. Statut reguluje podstawową Strukturę organizacyjną Banku.
11. Podległość służbowa oraz przypisanie zadań poszczególnym jednostkom organizacyjnym, komórkom organizacyjnym Centrali, członkom Zarządu, regulowana jest w Statucie, Strukturze organizacyjnej Banku, zatwierdzanej przez Radę Nadzorczą, jak również w Regulaminie działania Rady Nadzorczej i Regulaminie pracy Zarządu Banku.
12. Podział kompetencji pomiędzy poszczególnych członków Zarządu, z uwzględnieniem przyporządkowania danych obszarów organizacyjnych Banku poszczególnym członkom Zarządu, regulują również uchwały kompetencyjne.
13. Rada Nadzorcza, przyjmując Strategię Banku na okresy 5 - letnie dokonuje wyboru celów strategicznych, przy minimalizowaniu ewentualnego ryzyka występującego przy realizacji tych celów oraz zapewnieniu efektywności działania Banku.
14. Organizacja Banku umożliwia osiąganie przyjętych strategicznych celów i uwzględnia zarządzanie ryzykiem występującym w jego działalności, określonym w Strategii zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka oraz innych aktach wewnętrznych powiązanych ze Strategią.
15. Regulacje wewnętrzne Banku obligują do monitorowania zmian w otoczeniu Banku zawierają scenariusze, plany ciągłości działania w których przyjęto tok postępowania w sytuacjach podwyższonego ryzyka lub zdarzeń nagłych zmian w otoczeniu gospodarczym, prawnym, które mogłyby skutkować odstępianiem lub brakiem możliwości realizowania celów strategicznych.
16. Rada Nadzorcza, monitorując wykonanie Strategii działania Banku, ocenia działania Zarządu związane z realizacją tej Strategii. Ocenie Rady Nadzorczej podlegają posiadane umiejętności i wiedza członków Zarządu realizujących powierzone im zadania.
17. Rada Nadzorcza dokonuje nie tylko oceny efektywności działania Banku, ale również dokonuje oceny członków Zarządu, kierując się wytycznymi EBA (European Banking Authority) oraz przyjętą przez Radę Nadzorczą Procedurą dokonywania ocen odpowiedzialności członków Zarządu, oceniając ryzyko reputacji, na jakie narażony jest Bank w związku z powierzaniem funkcji zarządzających członkom Zarządu.

18. Ocena efektywności ekonomicznej działalności Banku, realizowanej przez członków Zarządu, wzmacniana jest poprzez przyjęcie określonych działań motywacyjnych wobec poszczególnych członków Zarządu do założonych w Polityce wynagrodzeń.
19. Ocena reputacji Banku opiera się także na przejrzystym podziale obowiązków pomiędzy poszczególnych pracowników.

§ 3

1. Pracownik Banku ma świadomość, iż jego prawa pracownicze są należycie chronione, co znajduje odzwierciedlenie w Zasadach polityki kadrowej oraz zarządzania kadrami oraz Regulaminie pracy, poprzez uwzględnienie tych praw w w/w aktach. Wewnętrzne akty prawne regulujące zakres zarządzania zasobami ludzkimi zawierają: rekrutację, awansowanie, wymagania wobec kwalifikacji, zasady dokonywania oceny pracowniczej, rozwój zawodowy.
2. Pracownicy Banku informowani są w ramach wykonywanych przez nich obowiązków o niezbędnych aktach wewnętrznych, regulujących zakres ich obowiązków, co znajduje odzwierciedlenie w treści regulacji zobowiązujących Zarząd do poinformowania o ich treści pracowników wykonujących powierzone im zadania regulowane danym aktem wewnętrznym.
3. W Banku wprowadzono instytucję anonimowego powiadamiania Zarządu lub Rady Nadzorczej o nadużyciach w Banku.

§ 4

Bank stosuje plany ciągłości działania mające na celu zapewnienie ciągłości działania i ograniczenia strat na wypadek różnych zakłóceń działalności. Plany ciągłości działania są elementem zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz sporządzane są, weryfikowane i testowane zgodnie z Uchwałą KNF nr 258/2011, Rekomendacją D oraz Rekomendacją M.

Rozdział 3. Relacja z członkami Banku

§ 5

1. Bank działa w interesie wszystkich udziałowców z poszanowaniem interesu klientów.
2. Bank zapewnia członkom Banku należyty dostęp do rzetelnej i kompletnej informacji.
3. Bank, kierując się przepisami Prawa bankowego oraz Prawa spółdzielczego, Statutu, chroni interesy klientów Banku i członków Banku.
4. Powyższa zasada nie stoi w sprzeczności z dbaniem o interes członka Banku, który korzysta z szeregu uprawnień nadanych mu przez Statut.
5. Zgodność działania Banku ze Statutem podlega zgodnie z przepisami Prawa spółdzielczego lustracji ustawowej.
6. Podstawowym prawem członka Banku jest prawo do brania udziału w organach stanowiących, korzystania z produktów bankowych, a także korzystania z działań zmierzających do rozwoju społeczno - kulturalnego środowiska lokalnego.
7. Podstawowym obowiązkiem członka jest współdecydować, dbać o bezpieczeństwo i wspomagać Bank w osiąganiu krótko i długoterminowych celów. Wspólne cele udziałowcy osiągają poprzez wybór spośród siebie przedstawicieli na Zebranie Przedstawicieli tj. organ stanowiący.

§ 6

1. Zgodnie ze Statutem wszyscy członkowie spółdzielni mają równe prawa uzyskiwać od organów Banku informacje dotyczące jego funkcjonowania, działalności, z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa.
2. Bank zgodnie ze Statutem ułatwia udział członków w stanowieniu o działaniu spółdzielni poprzez tworzenie Grup Członkowskich oraz funkcjonowanie Zebrania Przedstawicieli.
3. Bank, kierując się przepisami prawa powszechnie obowiązującego, zapewnia w swoich aktach wewnętrznych, że każdy z jego organów posiada określone postanowieniami Statutu kompetencje i że jest niezależny w podejmowaniu decyzji (bez możliwości podejmowania decyzji przez organy nieuprawnione do ich podjęcia w świetle przepisów prawa powszechnie obowiązujących i regulacji wewnętrznych).

§ 7

1. Zasady funkcjonowania określa Statut, w świetle którego wszyscy członkowie mają równe prawa i obowiązki bez względu na liczbę posiadanych udziałów, nie jest możliwe uzyskanie pozycji dominującej, ani szczególnych rodzajów uprawnień.
2. Bank w swojej działalności dąży do polubownego rozstrzygnięcia wewnętrznych konfliktów.
3. Ewentualne konflikty pomiędzy członkami organów stanowiących rozstrzygane winny być w pierwszej kolejności przy zastosowaniu mediacji przy udziale Zarządu lub Rady Nadzorczej.
4. Ewentualne konflikty pomiędzy członkami Rady Nadzorczej rozstrzygane są przez samą Radę Nadzorczą, która podejmuje stosowne uchwały lub zajmuje określone stanowiska, mające na celu rozstrzygnięcie konfliktu wewnętrznego.
5. Konflikt interesów pomiędzy członkami Rady Nadzorczej a Bankiem rozstrzygany jest w trybie przewidzianym przepisami Prawa spółdzielczego.
6. Ewentualne konflikty pomiędzy członkami Zarządu rozstrzygane są przez Radę Nadzorczą, która zgodnie z postanowieniami Statutu sprawuje nadzór nad działalnością Zarządu.

§ 8

1. Bank nie posiada podmiotów powiązanych, w tym podmiotów zależnych.
2. Transakcje przekraczające zwykły zarząd są wyszczególnione w Statucie i wymagają zgody organu stanowiącego lub nadzorującego.
3. Transakcje z podmiotami powiązanymi kapitałowo lub organizacyjnie z członkami Rady Nadzorczej lub Zarządu dokonywane są zgodnie z postanowieniami Statutu i procedurami wewnętrznymi zatwierdzonymi przez te organy.

§ 9

1. Mając na uwadze rolę członków Banku, a także cele strategiczne Banku, Bank dąży do umacniania swojej pozycji zarówno rynkowej, jak i kapitałowej na lokalnym rynku bankowym.
2. W celu utrzymania wysokiej pozycji na rynku lokalnym Bank dąży do takiego ukształtowania polityki dywidendowej, w której na zwiększenie funduszy własnych przeznaczają się minimum 90 % zatwierdzonej nadwyżki bilansowej.
3. W Polityce kapitałowej przyjęto, iż do podziału pomiędzy członków Banku nie może być przeznaczona kwota większa niż 10% zatwierdzonej nadwyżki bilansowej.

Rozdział 4. Organ zarządzający- Zarząd

§ 10

1. Zarząd działa w sposób kolegialny, przy czym powołanie prezesa Zarządu następuje uchwałą Rady Nadzorczej, po uzyskaniu zgody KNF na wybór. Powołanie pozostałych członków Zarządu odbywa się na wniosek prezesa Zarządu, odrębnymi uchwałami Rady Nadzorczej.
2. Rada Nadzorcza, dokonując wyboru członka Zarządu, opiera się o wytyczne zawarte w Procedurze dokonywania ocen odpowiedniości członków Zarządu i dokonuje oceny każdego kandydata odrębnie, kierując się przede wszystkim jego profesjonalizmem oraz jego nienaganną opinią i reputacją.
3. Liczbę członków Zarządu określa Statut Banku. Rada Nadzorcza może w razie konieczności wyznaczyć jednego lub kilku ze swoich członków do czasowego pełnienia obowiązków członka (członków) Zarządu. Przez czas pełnienia obowiązków członka Zarządu, ulega zawieszeniu pełnienie obowiązków członka Rady Nadzorczej. W przypadku niepełnego składu Zarządu, Rada Nadzorcza podejmuje odpowiednie działania w celu jego niezwłocznego uzupełnienia.
4. Zarząd zarządza Bankiem zgodnie ze Strategią działania Banku, Strategią zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka i innymi regulacjami wewnętrznymi przyjętymi przez Radę Nadzorczą i stanowiącymi zasady ostrożnego i stabilnego zarządzania Bankiem.
5. Członkowie Zarządu Banku posiadają odpowiednie kompetencje do prowadzenia spraw oraz dają rękojmię należytego wykonywania powierzonych im obowiązków.
6. Zarząd jest jedynym uprawnionym i odpowiedzialnym organem za zarządzanie działalnością Banku, w tym za prowadzenie spraw, planowanie, organizowanie, decydowanie, kierowanie oraz kontrolowanie działalności Banku.
7. Podział kompetencji pomiędzy poszczególnych członków Zarządu określa Statut, Regulamin organizacyjny, Regulamin działania Zarządu.
8. Pracą Zarządu kieruje Prezes Zarządu, a wewnętrzny podział obowiązków w Zarządzie zapewnia unikanie konfliktu interesów.
9. Członkowie Zarządu wykonują swoje funkcje w ramach przydzielonych im pionów zgodnie ze Strukturą organizacyjną Banku.
10. Rada Nadzorcza, dokonując okresowej oceny członka Zarządu zgodnie z Procedurą dokonywania ocen odpowiedniości członków Zarządu, ocenia czy pełnienie funkcji członka Zarządu stanowi główny obszar jego aktywności zawodowej, a jeżeli nie, czy wykonywanie przez niego dodatkowych funkcji zarówno zawodowych, jak i społecznych nie wpływa negatywnie na pełnioną funkcję w Banku.
11. Zasady ograniczania konfliktu interesów zostały określone w Instrukcji zarządzania ryzykiem braku zgodności, określającej między innymi zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia członka organu zarządzającego w przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości jego zaistnienia.
12. Zarząd sporządza ze swoich posiedzeń protokoły odzwierciedlający przebieg posiedzenia. Protokoły z posiedzeń Zarządu, jak również uchwały Zarządu są sporządzane w języku polskim.
13. Bank informuje o udziale kobiet i mężczyzn w Zarządzie w każdym roku kalendarzowym poprzez umieszczenie informacji zarówno w siedzibie Banku oraz jego oddziałach, a także na stronie internetowej Banku.

Rozdział 5. Organ nadzorujący – Rada Nadzorcza

§ 11

1. Organ stanowiący, dokonując wyboru członka Rady Nadzorczej, dokonuje oceny kandydata ubiegającego się o funkcję członka Rady Nadzorczej na podstawie Procedury dokonywania ocen odpowiedniości członków Rady Nadzorczej, przyjętej przez organ stanowiący, a przygotowanej w oparciu o wytyczne EBA.
2. Organ stanowiący (dokonujący wyboru) winien ocenić na podstawie przyjętej procedury czy kandydat ubiegający się o funkcję członka Rady Nadzorczej posiada odpowiednie umiejętności, wiedzę i doświadczenie do pełnienia funkcji członka Rady Nadzorczej.
3. Organ stanowiący winien także ocenić czy pozostała aktywność zawodowa i społeczna kandydata na członka Rady Nadzorczej nie stoi w sprzeczności z powierzeniem mu funkcji członka Rady Nadzorczej i pozostałe obowiązki pozwolą na aktywne wykonywanie mandatu członka Rady Nadzorczej.
4. Członkiem Rady Nadzorczej może być wyłącznie członek Banku, a w przypadku wskazania przez członka Banku – osobę prawną – innej osoby, niebędącej członkiem Banku, także ta osoba.
5. Członkowie Rady Nadzorczej Banku posiadają odpowiednie kompetencje do prowadzenia spraw oraz dają rękojmię należytego wykonywania powierzonych im obowiązków.
6. Indywidualne kompetencje poszczególnych członków Rady Nadzorczej powinny uzupełniać się w taki sposób, aby umożliwiać zapewnienie odpowiedniego poziomu kolegiałnego sprawowania nadzoru nad wszystkimi obszarami działania.
7. Rada Nadzorcza oraz poszczególni jej członkowie przy wykonywaniu nadzoru kierują się obiektywną oceną i osądem.
8. W ramach Rady Nadzorczej mogą być powoływane doraźnie komisje.
9. Skład liczebny Rady Nadzorczej określa Statut, przy czym ilość wybieranych członków Rady Nadzorczej musi być adekwatna do ogólnej liczby członków Banku, zapewniając reprezentację środowisk lokalnych.
10. W przypadku zmniejszenia się liczby członków Rady Nadzorczej w trakcie kadencji poniżej wymaganej Statutem liczby członków, organ stanowiący zobowiązany jest do niezwłocznego uzupełnienia składu Rady Nadzorczej, nie później niż w terminie trzech miesięcy.
11. Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się co najmniej sześć razy w roku, zgodnie z przyjętym przez Radę Nadzorczą planem pracy.
12. Rada Nadzorcza sporządza ze swoich posiedzeń protokół odzwierciedlający przebieg posiedzenia, a w szczególności opinię o sprawozdaniu finansowym za poprzedni okres sprawozdawczy. Protokoły z posiedzeń i uchwały sporządzane są w języku polskim.
13. Rada Nadzorcza w trakcie swoich posiedzeń corocznie wybiera podmiot uprawniony do badania sprawozdania finansowego, ocenia ryzyka, wystąpienia polustracyjne, oceny przeprowadzonych kontroli przez KNF, protokoły z innych kontroli zewnętrznych oraz ocenia inne obszary działalności Banku wynikające Instrukcji sporządzania informacji zarządczej, zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą.
14. Rada Nadzorcza dokonuje corocznej oceny stosowania zasad wprowadzonych niniejszym dokumentem, a wyniki oceny umieszczane są na stronie internetowej Banku oraz przekazywane pozostałym organom Banku.
15. Pracami Rady Nadzorczej kieruje Przewodniczący Rady Nadzorczej, a w razie jego nieobecności Zastępca Przewodniczącego.

16. Zasadę wynagradzania członków Rady Nadzorczej określa Zebranie Przedstawicieli. Rada Nadzorcza przyjęła dla członków organu zarządzającego Politykę wynagrodzeń (zgodnie z Uchwałą KNF nr 258/2011), która jest nadzorowana przez Radę Nadzorczą.
17. Bank informuje o udziale kobiet i mężczyzn w Radzie Nadzorczej w każdym roku kalendarzowym poprzez umieszczenie informacji zarówno w siedzibie Banku oraz jego oddziałach, a także na stronie internetowej Banku.
18. Zasady ograniczania konfliktu interesów zostały określone w Instrukcji zarządzania ryzykiem braku zgodności, określającej między innymi zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia członka organu nadzorującego w przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości jego zaistnienia.

Rozdział 6. Polityka wynagradzania

§ 12

1. Bank wprowadził transparentną Politykę wynagrodzeń, uwzględniającą zasadę proporcjonalności oraz sytuację finansową Banku.
2. Polityka wynagrodzeń podlega okresowej weryfikacji i ocenie przez Radę Nadzorczą Banku oraz corocznemu audytowi wewnętrznemu.
3. Wynagrodzenia członków organu zarządzającego lub osób pełniących kluczowe funkcje są finansowane i wypłacane ze środków Banku,

Rozdział 7. Polityka informacyjna

§ 13

1. Bank przyjął Politykę informacyjną (zgodnie z Uchwałą KNF nr 385/2008 z późn.zm.).
2. Bank publikuje na tablicy ogłoszeń oraz na stronie internetowej (www.bsponiatowa.pl) wszystkie, wymagane przepisami prawa informacje.
3. Zasady i terminy udzielania odpowiedzi udziałowcom oraz klientom reguluje Instrukcja rozpatrywania skarg i wniosków oraz Instrukcja rozpatrywania reklamacji klientów.
4. Polityka informacyjna Banku zapewnia ochronę informacji, zgodnie z przepisami wewnętrznymi i zewnętrznymi.
5. Bank udostępnia członkom Banku, odpis sprawozdania finansowego za ubiegły rok sprawozdawczy, Statut Banku, protokół i podjęte Uchwały na ostatnim Zebraniu Przedstawicieli.

Rozdział 8. Działalność promocyjna i relacje z klientami

§ 14

1. Bank przyjął i stosuje w zakresie relacji z klientami „Zasady dobrej praktyki bankowej” Związku Banków Polskich.
2. Działalność promocyjna Banku oraz wzajemne relacje z klientami, a w szczególności z konsumentami, są poddane szczególnym rygorom. Bank w swoich działaniach dąży do ochrony interesu konsumenta, otaczając go opieką oraz udzielając wszelkich niezbędnych informacji, koniecznych do korzystania przez niego z produktów bankowych.
3. Działalność promocyjna Banku określona jest w Polityce handlowej.

4. Bank ułatwia klientom składanie reklamacji na wykonywane przez Bank usługi, które w opinii skarżących wykonywane były w sposób niezgodny z ofertą, a także składania skarg na działalność Banku jako instytucji, która w opinii skarżących nie znalazła ich akceptacji.
5. Bank analizując reklamacje i skargi dąży do ich wnikliwego rozpatrzenia, kierując się rzetelnością i obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów wg zasad przyjętych przez Związek Banków Polskich.
6. Jeśli w ocenie klienta nie jest możliwe zapoznanie się z przedstawionymi dokumentami na miejscu Bank przekazuje klientowi na koszt własny kopie odpowiednich dokumentów.
7. Szczególne zasady rozpatrywania skarg, wniosków, zapytań określa Instrukcja rozpatrywania skarg i wniosków oraz Instrukcja rozpatrywania reklamacji klientów
8. Bank, dochodząc swoich roszczeń, w szczególności prowadząc działania windykacyjne wobec klientów działa profesjonalnie uwzględniając najlepsze praktyki i z uwzględnieniem dbałości o reputację Banku jako instytucji zaufania publicznego.

Rozdział 9. Kluczowe systemy i funkcje wewnętrzne

§ 15

1. W Banku działa adekwatny, efektywny i skuteczny system kontroli wewnętrznej wprowadzony przez Zarząd, zatwierdzony i nadzorowany przez Radę Nadzorczą.
2. Zasady prowadzenia kontroli wewnętrznej i audytu wewnętrznego reguluje Regulamin kontroli wewnętrznej.
3. Bank zapewnia niezależność audytu wewnętrznego poprzez zlecanie zadań audytu Bankowi Zrzeszającemu na podstawie odrębnej umowy.
4. System zarządzania ryzykiem w Banku jest regulowany Strategią zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka, przyjętą przez Radę Nadzorczą.
5. Strategia zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka określa:
 - 1) nadzór i rolę organów Banku: Zarządu i Rady Nadzorczej w systemie zarządzania ryzykiem,
 - 2) strukturę organizacyjną i podział zadań,
 - 3) proces zarządzania ryzykiem, w tym: identyfikację, pomiar, szacowanie, monitorowanie oraz stosowanie mechanizmów kontrolujących i ograniczających ryzyko,
 - 4) zasadę rozdziału zadań operacyjnych od zadań związanych z pomiarem, kontrolą, monitorowaniem ryzyka.
6. Jednym z zadań Zarządu, zgodnie ze Strategią zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka jest zarządzanie ryzykiem obciążającym działalność Banku, zgodnie z przepisami prawa, a także zasadami bezpiecznego i stabilnego zarządzania Bankiem przyjętymi przez Radę Nadzorczą.
7. Wśród zadań Rady Nadzorczej określonych w Strategii zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka jest ustalenie apetytu na ryzyko, a także odpowiednich polityk zarządzania ryzykami w Banku.
8. Bank posiada system informacji wewnętrznej regulowany Instrukcją Sporządzania Informacji Zarządczej, w ramach sprawozdawczości wewnętrznej w Banku, składane są przez Zarząd sprawozdania dotyczące ryzyka, wyników kontroli wewnętrznej, a także wyników audytu wewnętrznego i compliance składane bezpośrednio przez osoby odpowiedzialne za ten zakres.

9. Na proces zarządzania ryzykiem składa się jego identyfikacja, pomiar, szacowanie, monitorowanie oraz stosowanie mechanizmów kontrolujących i ograniczających zidentyfikowany, zmierzony lub oszacowany poziom ryzyka.
10. Za skuteczność zarządzania ryzykiem odpowiada Zarząd. 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.
11. Rada Nadzorcza zatwierdza i nadzoruje realizację Strategii zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka, sprawując nadzór nad skutecznością zarządzania ryzykiem w oparciu o raporty generowane przez sprawny system informacji zarządczej.

Rozdział 10. Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta

§ 16

Bank nie prowadzi operacji instrumentami finansowymi nabytymi na ryzyko klienta.

Rozdział 11. Postanowienia końcowe

§ 17

Rada Nadzorcza dokonuje regularnej oceny stosowania zasad ładu korporacyjnego, w cyklach określonych w Instrukcji sporządzania informacji zarządczej, a wyniki tej oceny są udostępniane na stronie internetowej Banku oraz przekazywane Zarządowi i udziałowcom podczas Zebrań Grup Członkowskich oraz podczas Zebrania Przedstawicieli.

§ 18

Zarządzanie ładem korporacyjnym ma za zadanie min. unikanie konfliktów interesów, zdefiniowanych w Instrukcji zarządzania ryzykiem braku zgodności.

§ 19

Niniejsza Polityka podlega okresowym przeglądom oraz ocenie jej realizacji przez Radę Nadzorczą, zgodnie z zapisami Instrukcji sporządzania informacji zarządczej.

Zarząd Banku Spółdzielczego w Poniatowej



