



# KODEKS ETYKI

# ALIOR BANK S.A.

**Metryka regulacji:**

**Poprzednia nowelizacja: Uchwała Nr 369/2017 Zarządu Alior Bank Spółka Akcyjna z dnia 7.11.2017r.**

**Data wejścia w życie: z dniem dokonania zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą Banku**

**Właściciel regulacji: Dyrektor Departamentu Zgodności Regulacji**

## SPIS TREŚCI:

Rozdział I – Wstęp .....	3
Rozdział II – Postanowienia ogólne.....	4
Rozdział III – Mocne strony Alior Banku.....	4
Rozdział IV – Relacje z Klientami.....	5
Rozdział V - Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów.....	6
Rozdział VI – Ochrona danych osobowych.....	7
Rozdział VII – Relacje z pracownikami.....	8
Rozdział VIII – Zasady postępowania pracowników Banku.....	9
Rozdział IX - Zasady postępowania pracowników Banku w Internecie.....	11
Rozdział X - Relacje pomiędzy Bankiem oraz innymi instytucjami finansowymi (konkurentami).....	13
Rozdział XI – Relacje z partnerami biznesowymi.....	13
Rozdział XII – Przeciwdziałanie „praniu” pieniędzy.....	14
Rozdział XIII – Zapobieganie i przeciwdziałanie korupcji.....	14
Rozdział XIV – Relacje ze środowiskiem lokalnym.....	14
Rozdział XV - Relacje z instytucjami publicznymi, partiami politycznymi.....	15
Rozdział XVI – Środowisko naturalne.....	15
Rozdział XVII – Zgłaszanie naruszeń.....	15
Rozdział XVIII – Dostępność Kodeksu etyki.....	16
Rozdział XIX - Postanowienia końcowe.....	17

## **I. Wstęp**

Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej „Alior Bank” lub „Bank”) jako podmiot nadzorowany przez Komisję Nadzoru Finansowego i spółka publiczna będąca instytucją zaufania publicznego prowadzi działalność w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w tym ustawy Prawo bankowe, wewnętrzne regulacje prawne, w tym Statut, rekomendacje wydane przez organy nadzoru, w tym Komisję Nadzoru Finansowego, uchwały samorządu bankowego, normy przewidziane w Kodeksie etyki oraz dobre zwyczaje kupieckie. Bank kieruje się również Zasadami Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych, Dobrymi praktykami spółek notowanych na GPW, wytycznymi Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w Bankach oraz Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej przyjętymi przez Związek Banków Polskich.

Działanie zgodne z najwyższymi standardami etycznymi stanowi jeden z najważniejszych filarów funkcjonowania Alior Banku i wynika bezpośrednio z misji oraz wartości budujących jego pozycję lidera na rynku, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy.

Kodeks etyki Alior Bank S.A. (dalej „Kodeks etyki” lub „Kodeks”) stanowi zbiór najważniejszych zasad, norm etycznych, określających standardy postępowania Alior Banku, jakimi kierują się członkowie organów Banku, wszyscy pracownicy Banku, a także osoby, za pośrednictwem których Bank wykonuje czynności bankowe.

Zasady zawarte w niniejszym Kodeksie etyki mają na celu konsekwentne, nieustanne podnoszenie poziomu usług oferowanych przez Alior Bank oraz budowanie coraz silniejszej wewnętrznie organizacji opartej na uczciwości, rzetelności i wzajemnym zaufaniu. Wartości te stanowią fundament dla budowania skutecznego ładu wewnętrznego w Banku, a opracowane na ich podstawie zasady postępowania kształtują wśród pracowników odpowiedzialne i etyczne postawy. Dzięki temu, Bank realizuje istotne zadanie, jakim jest pogłębianie wśród pracowników Banku świadomości znaczenia ryzyka w działalności tej instytucji, zasad jego podejmowania i zarządzania nim (tzw. kultura ryzyka).

Zarząd Banku swoimi działaniami i postępowaniem promuje przyjęte wysokie standardy etyczne i zawodowe, w tym w szczególności świadomość znaczenia ryzyka w działalności prowadzonej przez Bank oraz kultury ryzyka.

Zasady zawarte w Kodeksie etyki wskazują kierunek działań, nie wyczerpują jednak pełnego katalogu pożądanych zachowań.

## **II. Postanowienia ogólne**

Alior Bank, wypełniając misję instytucji zaufania publicznego oraz mając pełną świadomość spoczywającej na nim odpowiedzialności społecznej, respektuje uniwersalne prawa i wolności człowieka. Realizuje strategię biznesową, kierując się uwarunkowaniami ekonomicznymi oraz słusznymi interesami Klientów, pracowników, współpracowników, akcjonariuszy, kontrahentów, partnerów biznesowych i lokalnego środowiska. Alior Bank, mając na uwadze zrównoważony rozwój, bierze pod uwagę interakcje z czynnikami związanymi z ochroną

środowiska, polityką społeczną i ładem korporacyjnym (ESG). Działa z poszanowaniem godności ludzkiej.

Alior Bank bezkompromisowo przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na: rasę, płeć, pochodzenie etniczne, religię, wyznanie, narodowość, orientację seksualną, wiek, niepełnosprawność, przekonania polityczne, przynależność związkową oraz inne przesłanki noszące znamiona zachowań dyskryminacyjnych, w tym mobbing oraz molestowanie seksualne.

Alior Bank, prowadząc swoją działalność, ściśle przestrzega zasad bezpieczeństwa oraz wdraża stosowne mechanizmy kontrolne w celu:

- zapewnienia zgodności swojej działalności z przepisami prawa, wewnętrznymi regulacjami prawnymi Banku oraz standardami, stanowiskami i wytycznymi regulatorów;
- przeciwdziałania wszelkim przejawom korupcji;
- unikania sytuacji, które mogą prowadzić do nadużyć gospodarczych, w tym przestępstw gospodarczych;
- przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- zabezpieczania informacji objętych ochroną prawną, w tym danych osobowych;
- bezpiecznego funkcjonowania systemów informatycznych.

Alior Bank prowadzi przejrzystą i rzetelną politykę informacyjną. Zapewnia ochronę informacji oraz uwzględnia potrzeby akcjonariuszy i Klientów w tym zakresie. Dotyczy to również informacji zamieszczanych na stronie internetowej Banku.

Alior Bank dąży do unikania i eliminowania sytuacji, które mogą rodzić konflikt interesów zarówno w relacjach z Klientami, jak i w relacjach z akcjonariuszami, kontrahentami oraz innymi interesariuszami oraz nie dopuszcza do sytuacji uprzywilejowania Klientów lub kontrahentów. W przypadku jego zaistnienia dokłada wszelkich starań, aby nie doszło do naruszenia interesów żadnej z ww. stron.

### **III. Mocne strony Alior Banku**

#### **Uczciwość i prawość**

Uczciwość jest podstawą każdej relacji zawodowej i międzyludzkiej, dlatego też Alior Bank wciąż podkreśla jej znaczenie we wszystkich obszarach swojej działalności. Przestrzega obowiązujących przepisów prawa i regulacji wewnętrznych.

#### **Satysfakcja i zadowolenie Klienta (Klient jest najważniejszy)**

Alior Bank buduje trwałe relacje z Klientami oparte na wzajemnym szacunku, zaufaniu, uczciwości i równym traktowaniu. Dokłada wszelkich starań, aby oferowane produkty i usługi były na najwyższym poziomie. Satysfakcję Klienta uznaje za najważniejszy wskaźnik oceny swojej działalności.

## **Duch zespołowy**

Alior Bank kładzie szczególny nacisk na pracę zespołową. Ścisła współpraca pozwala zmaksymalizować wydajność oraz efektywność podejmowanych działań. Wsłuchuje się w opinie pracowników i angażuje się w znajdowanie najlepszych rozwiązań. Zachęca pracowników do dzielenia się swoimi pomysłami, analizuje je i realizuje.

## **Innowacje i personalizacja usług**

Dzięki ciągłemu rozwojowi, sprawnemu identyfikowaniu potrzeb Klienta, Bank szybko reaguje na każdą zmianę, znajduje i wdraża efektywne rozwiązania. Dostarcza produkty i usługi na najwyższym poziomie technologicznym, zajmując czołowe miejsce w rankingach instytucji finansowych w zakresie innowacyjnych rozwiązań.

## **IV. Relacje z Klientami**

Alior Bank, dzięki budowaniu pozytywnego doświadczenia oraz wysokiej jakości usług i oferowanych produktów, nieustannie wzmacnia długotrwałe relacje z Klientami. Stosując zasadę równego traktowania, oferuje Klientom swoje wsparcie bez względu na ich cechy, czy przekonania. Alior Bank:

- Mając na uwadze szczególne zaufanie, jakim jest darzony oraz stawiane przed nim wysokie wymagania w zakresie odpowiedzialności społecznej, kieruje się rzetelnością, solidnością i wiarygodnością, traktując wszystkich swoich Klientów z należytą starannością.
- Wykonując czynności na rzecz Klientów, działa zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Nie wykorzystuje swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów, a w relacjach z nimi kieruje się uczciwością, odpowiedzialnością, profesjonalizmem oraz innowacyjnością.
- Oferując usługi innych instytucji finansowych (emitentów), jak np. polisy ubezpieczeniowe, zapewnia kompleksową, uczciwą i rzetelną informację o tym produkcie, jego emitencie, a także warunkach procesu reklamacyjnego, wspierając w miarę możliwości Klientów podczas składania reklamacji lub skarg.
- Dbając o nienaganną komunikację z Klientami, wszelkie informacje dotyczące oferty bankowej i usług, dokumentacja, umowy i pisma kierowane do Klientów, a także zasady działania Banku, przedstawia w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty.
- Działając w zgodzie z najlepiej pojętym interesem Klientów, informując ich o rodzajach i warunkach świadczonych usług (także w reklamach), jak najrzetelniej wyjaśnia różnice pomiędzy poszczególnymi oferowanymi usługami i produktami ze wskazaniem zarówno korzyści, kosztów oraz ryzyka związanego z proponowanymi produktami i usługami, umożliwiając Klientom dokonanie świadomego wyboru.

- Zapobiega i przeciwdziała konfliktom interesów. W przypadku wystąpienia konfliktu interesów podejmuje wszelkie możliwe działania, aby nie doszło do naruszenia interesów Klientów.
- Ogranicza przepływ informacji objętych ochroną, w tym informacji poufnych, danych osobowych, informacji dotyczących Klientów oraz zawieranych przez nich transakcji.
- Wzmacniając swą wiarygodność i zaufanie Klientów, prowadzi otwartą i przejrzystą komunikację. Wszelkie akcje promocyjne, działania reklamowe są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nienaganne moralnie, zgodne z najlepszymi praktykami rynkowymi. Rzetelnie, jednoznacznie oraz obiektywnie informuje o oferowanych produktach i usługach, a forma ich prezentowania nie wprowadza w błąd. Treść i przekaz są zrozumiałe dla wszystkich odbiorców. W kierowanym do Klientów przekazie nie wyolbrzymia korzyści na rzecz zniwelowania kosztów i ryzyk związanych z nabyciem danego produktu lub usługi.
- Dokłada wszelkich starań, aby oferowane Klientom produkty lub usługi finansowe były jak najlepiej dostosowywane do ich potrzeb, dobrane z uwzględnieniem dostępnych Bankowi informacji dotyczących cech tych Klientów. Za niedopuszczalne uznaje namawianie, sugerowanie, wywieranie nacisku na Klienta w celu nabycia przez niego produktu, instrumentu, czy skorzystania z usługi, nieadekwatnej do jego potrzeb.

#### **V. Zasady postępowania ze skargami/reklamacjami Klientów**

Alior Bank posiada i udostępnia Klientom jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skargi reklamacji. Informuje o sposobach i różnych kanałach składania reklamacji, zgłaszania opinii i uwag, traktując je jako ważne źródło informacji w procesie doskonalenia jakości swoich usług. Alior Bank:

- Rozpatruje złożone skargi i reklamacje w sposób rzetelny, wnikliwy, obiektywny, w możliwie najkrótszych terminach, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z zachowaniem najwyższych standardów obsługi Klienta.
- Udziela odpowiedzi zawierające w pełni merytoryczne i wyczerpujące wyjaśnienia, ze wskazaniem uzasadnienia prawnego.
- 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 go o możliwości skorzystania z sądownictwa polubownego prowadzonego przez samorząd bankowy.
- Zapewnia Klientom informacje o działających przy Związku Banków Polskich instytucjach:

- a. Arbitrże Bankowym;
  - b. Sądzie Polubownym;
  - c. Komisji Etyki Bankowej
- oraz sposobach komunikacji z nimi.

## **VI. Ochrona danych osobowych**

Alior Bank jako instytucja zaufania publicznego za jeden z głównych fundamentów swej działalności uznaje przestrzeganie przepisów dotyczących informacji poufnych, tajemnicy bankowej oraz danych osobowych.

Alior Bank przetwarza dane osobowe Klientów, pracowników, kontrahentów, współpracowników oraz kandydatów do pracy, z poszanowaniem przepisów prawa, w dobrej wierze oraz przywiązuje szczególną uwagę do przestrzegania następujących zasad:

- Dołożenia należytej staranności w informowaniu o celu przetwarzania danych osobowych.
- Przetwarzania danych osobowych z poszanowaniem praw i wolności osób, których dane dotyczą.
- kierowania się zasadą: legalności, celowości, merytorycznej poprawności, adekwatności, poufności oraz ograniczenia czasowego przy przetwarzaniu danych osobowych.
- Zapewnienia dostęp do danych, dostęp do informacji o przetwarzaniu danych, możliwość sprostowania danych, ich uzupełnienia i usunięcia.
- Przetwarzania danych osobowych nie dłużej niż jest to konieczne dla celu, w jakim są zebrane i przetwarzane.
- Odpowiadania za działania i uchybienia naruszające przepisy prawa o ochronie danych osobowych.
- Ochrony danych osobowych, w szczególności nie udostępniania ich osobom nieuprawnionym i zapobiegania ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem.
- Zapewnienia Klientom dostępu do informacji o sposobach postępowania w razie utraty przez nich dokumentów tożsamości, zwłaszcza w kontekście wykorzystania ich danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
- Dbalości o zachowanie bezpieczeństwa i poufności w korespondencji z Klientami.
- Weryfikacji prawdziwości podawanych przez Klientów danych osobowych w trosce bezpieczeństwa obrotu.
- Dołożenia 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.
- Określenia zasad w zakresie dokonywania transakcji osobistych wynikających z zakazu wykorzystywania informacji poufnych.

## **VII. Relacje z pracownikami**

Wszyscy pracownicy Alior Banku, bez względu na pełnione funkcje czy charakter pracy, traktowani są z szacunkiem i godnością, a wzajemne relacje budowane są na zaufaniu, uczciwości i odpowiedzialności. Alior Bank w zakresie relacji z pracownikami i współpracownikami:

- Powierza wykonywanie zadań osobom posiadającym niezbędną wiedzę, umiejętności i kompetencje adekwatne do zajmowanego stanowiska. W tym celu Bank wprowadził Politykę Personalną, która ma na celu kształtowanie ogółu spraw pracowniczych i ukierunkowana jest na zapewnienie właściwego poziomu usług bankowych odpowiadającego standardom nowoczesnej bankowości, a przede wszystkim na wspieranie realizacji celów Banku.
- Weryfikuje pracowników pod kątem powiązań personalnych ze szczególnym uwzględnieniem stanowisk kierowniczych i osób określanych jako kluczowe w organizacji, w celu zapewnienia ciągłości realizacji funkcji istotnych dla Banku. W sytuacji wystąpienia powiązań personalnych pomiędzy pracownikami, podejmuje odpowiednie działania eliminując ryzyka, które mogłyby prowadzić do nadużyć ze strony pracowników.
- Prowadzi przejrzystą politykę kadrową. Jasno określa zasady i kryteria merytoryczne w zakresie zatrudniania i wynagradzania. Stawia na ciągłe doskonalenie umiejętności swojej kadry i wspiera programy szkoleniowe oraz edukacyjne w celu jej rozwoju zawodowego. Wdrożył system oceny jakości pracy, przyznawania awansów, biorąc pod uwagę wyniki, kwalifikacje, uwzględniając zarówno wkład indywidualny, jak i pracę zespołową oraz aktywność i działania wykraczające poza oczekiwany zakres obowiązków służbowych. Decyzje o zatrudnieniu podejmowane są wyłącznie na podstawie kwalifikacji do zajmowania danego stanowiska oraz obiektywnych kryteriów takich jak: wykształcenie, doświadczenie zawodowe, kompetencje, znajomość języków obcych, zgodność z określonym profilem pracownika.
- Nie dopuszcza żadnych form dyskryminacji. Przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na: wiek, płeć, pochodzenie etniczne i narodowe, religię, wyznanie, status rodzinny, orientację seksualną, stan zdrowia, przekonania, przynależność związkową oraz inne przesłanki wskazujące na zachowania dyskryminacyjne. Informacje te nie mają żadnego wpływu na zatrudnianie pracownika, rozwiązywanie z nim stosunku pracy, warunki zatrudnienia, awansowania oraz na dostęp do benefitów, czy szkoleń. Jednocześnie umożliwia pracownikom zgłaszanie naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych, mogących mieć negatywny wpływ na wykonywanie obowiązków oraz reputację Banku. Gwarantuje zgłaszającym je pracownikom poufność danych i okoliczności podanych w zgłoszeniu.
- Zapewnia bezpieczne i przyjazne warunki pracy. W trosce o bezpieczeństwo, eliminuje potencjalne zagrożenia, zobowiązując pracowników do przestrzegania przepisów BHP.



- Umożliwia pracownikom zrzeszanie się w ramach różnych organizacji, stowarzyszeń pracowniczych, związków zawodowych. Dokłada wszelkich starań, aby współpraca z tymi organizacjami opierała się na wzajemnym poszanowaniu, otwartej, przejrzystej oraz konstruktywnej dyskusji w celu zapewnienia zrozumienia i ładu społecznego oraz równowagi w środowisku pracy.
- Umożliwia pracownikom dostęp do systemu ochrony zdrowia. Propaguje zdrowy, aktywny styl życia. Dbą o zachowanie równowagi pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym.
- Oferuje pracownikom przejrzysty system pomocy w postaci Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych.
- Regularnie bada poziom zadowolenia z pracy swoich pracowników oraz współpracy pomiędzy poszczególnymi jednostkami Banku (NPS). Na tej podstawie modyfikuje i wprowadza coraz to lepsze mechanizmy i narzędzia usprawniające organizację pracy.
- Posiada system komunikacji wewnętrznej, który zapewnia pracownikom dostęp do bieżących informacji, a także bazę wiedzy niezbędną do realizowania obowiązków służbowych oraz korzystania z praw pracowniczych.

#### **VIII. Zasady postępowania pracowników Banku**

Pracownicy Banku, jako społeczność, są bezpośrednio zaangażowani i odpowiedzialni za tworzenie przyjaznego środowiska pracy, opartego na wzajemnym szacunku, uczciwości, otwartości. Mają świadomość, iż tworząc atmosferę współpracy i zaufania przyczyniają się do sprawnej realizacji zadań biznesowych. Budują trwałe relacje ze współpracownikami, podwładnymi i przełożonymi, które są gwarantem osiągnięcia wyznaczonych celów.

Pracownicy Banku:

- Zachowują poufność informacji dotyczących Banku i jego Klientów, tajemnicę bankową i zawodową oraz tajemnicę przedsiębiorstwa. Zabezpieczają inne prawnie chronione informacje, w tym dane osobowe.
- Wypełniają swoje obowiązki zgodnie z zakresem powierzonych im czynności, z należytą starannością, najlepszą wiedzą i wolą. Działają uczciwie, sumiennie i rzetelnie.
- Wykazują się znajomością obowiązujących przepisów prawa, wewnętrznych regulacji prawnych Banku oraz standardów, stanowisk i wytycznych regulatorów oraz skrupulatnie ich przestrzegają.

- Wykorzystują posiadaną wiedzę i umiejętności dla dobra Klientów i Banku oraz zachowują się w sposób uwzględniający interesy obu stron.
- Wykazują się lojalnością wobec Banku, dbają o jego dobre imię oraz godnie go reprezentują.
- Zobowiązani są do chronienia i wykorzystywania mienia Banku zgodnie z jego przeznaczeniem. Zabrania się niszczenia mienia Banku, czy wykorzystywania go do celów prywatnych.
- Przestrzegają zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.
- Przewidują i unikają sytuacji lub podejmowania działań, które mogą powodować potencjalny lub rzeczywisty konflikt interesów, pomiędzy nimi a Bankiem, czy pomiędzy nimi a Klientami Banku, naruszać dobro zakładu pracy lub narażać Bank na ryzyko utraty reputacji. W szczególności nie mogą podejmować działań konkurencyjnych wobec Banku, w którym są zatrudnieni, dla osiągnięcia osobistych korzyści.
- Unikają powiązań personalnych w relacji podległości służbowej, określonych w obowiązujących w Banku zasadach w tym zakresie. Niemniej jednak Bank, rozumiejąc możliwość zaistnienia różnych więzi pomiędzy pracownikami, kieruje się zasadą, iż relacje te nie mogą rodzić konfliktu interesów, negatywnie wpływać na wykonywane obowiązki służbowe, czy wyniki pracy. Podejmowanie decyzji biznesowych, pracowniczych, faworyzowanie ze względu na bliskie relacje, czy powiązania rodzinne uznawane są za niedozwolone.
- Mają obowiązek bieżącego zgłaszania do Departamentu Zgodności Regulacji wszelkich konfliktów interesów mogących powodować lub powodujących potencjalne działania na szkodę Banku. Bank posiada Instrukcję zarządzania konfliktem interesów, która identyfikuje potencjalne konflikty interesów oraz określa zasady, przeciwdziałania ich powstaniu.
- Wykonując czynności w imieniu Banku, nie mogą obsługiwać własnych transakcji finansowych oraz świadczyć usług na rzecz osób, z którymi łączą ich bliskie relacje osobiste lub biznesowe.
- Nie mogą przyjmować ani przekazywać żadnych prezentów w okolicznościach, w których przyjęcie lub przekazanie prezentu może wskazywać na udzielenie lub uzyskanie korzyści majątkowej lub rekompensaty za świadczoną usługę.
- Nie mogą przyjmować ani przekazywać żadnych korzyści majątkowych, w tym w postaci prezentów, usług, pożyczek, ani zgadzać się na uprzywilejowane traktowanie przez Klienta w zamian za skorzystanie z oferty banku.

- Nie mogą wręczać prezentów urzędnikom państwowym oraz funkcjonariuszom publicznym, zarówno krajowym, jak i zagranicznym w związku z pełnieniem przez nich obowiązków służbowych lub w celu skłonienia do współpracy z Bankiem. Zasady przekazywania prezentów oraz ich przyjmowania, jak również innych korzyści materialnych i niematerialnych są szczegółowo określone w obowiązujących w Banku regulacjach wewnętrznych.
- Nie wykorzystują zajmowanego w Banku stanowiska dla osiągnięcia korzyści osobistych.
- Postępują odpowiedzialnie, w najlepiej rozumianym interesie Banku, mając pełną świadomość, że ich praca utożsamiana jest z działaniem Banku i wpływa na jego reputację.
- Odpowiadają za wypowiedzane słowa i treść dokumentów sporządzanych dla Banku i Klienta.
- Tworzą relacje biznesowe z Klientami i partnerami biznesowymi, niezależnie od ich: płci, rasy, pochodzenia etnicznego, wyznania, religii, narodowości, orientacji seksualnej, wieku, niepełnosprawności, przekonania politycznego, przynależności związkowej.
- Zapewniają Klientom pełną i zrozumiałą informację o usługach, obejmującą wyjaśnienie istoty świadczonych przez bank usług oraz warunków umów, w sposób taktowny i uprzejmy.
- Dokładają wszelkich starań, aby tworzyć w miejscu pracy przyjazną i życzliwą atmosferę.

Pracownicy pełniący funkcje kierownicze zobowiązani są 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.

Za niedopuszczalne uznaje się wykonywanie czynności służbowych pod wpływem alkoholu, narkotyków, środków psychotropowych lub innych środków odurzających, posiadanie w środowisku pracy takich środków, broni palnej i białej oraz amunicji.

#### **IX. Zasady postępowania pracowników Banku w internecie, mediach społecznościowych.**

##### **Netykieta: zasady kultury i przyzwoitego zachowania w Internecie**

Pracownicy Banku mają świadomość że:

- w sieci obowiązują te same zasady, co w życiu: dobre maniery, kultura, szacunek do drugiego człowieka, odpowiedzialność za słowo;
- nadużycia internetowych wypowiedzi mogą rodzić odpowiedzialność cywilnoprawną (np. z tytułu naruszenia dóbr osobistych, nieuczciwej konkurencji), a nawet

wyczerpywać znamiona przestępstwa (np. fałszywe pomówienie, nękanie) i rodzić odpowiedzialność karną.

Podstawowe zasady netykiety obowiązujące wszystkich pracowników banku:

- **Szacunek.** Traktujemy innych tak, jak sami chcemy być traktowani. Nie hejtujemy i nie używamy wulgaryzmów. Nie trollujemy. Nie publikujemy zaczepnych treści. Nie krytykujemy, nie poniżamy, nie wchodzimy w dyskusję dla samej reakcji.
- **Odpowiedzialność.** Zastanawiamy się dwa razy, zanim coś opublikujemy. Unikamy fake newsów – sprawdzamy źródła zanim prześlemy dalej. Nie stosujemy ironii i sarkazmu.
- **Umiar.** Nie zawsze ostatnie słowo musi należeć do Nas. W wielu sytuacjach – na przykład ostrych dyskusjach – warto wyłączyć się z rozmowy, zakończyć ją.
- **Ostrożność.** Internet nie zapomina. Rozumiemy, że każda aktywność w sieci pozostawia ślad. Nie publikujemy czegoś, czego potem możemy żałować.
- **Wizerunek pracodawcy.** Nie łączymy życia prywatnego z zawodowym. Dbamy, by prywatne opinie nie godziły w wizerunek pracodawcy. Szczególnie, gdy w profilu podajemy informacje dotyczące miejsca zatrudnienia bywa, że nasze poglądy, choć wyrażane osobiście są łączone z pracodawcą. Dlatego zawsze upewnijmy się, że wpis nie zaszkodzi wizerunkowi banku. Ponadto unikamy komentarzy na temat konkurencji i nie piszemy prywatnych postów **na portalach społecznościowych w godzinach pracy.**

**Tworząc posta i przestrzegając zasad netykiety należy pamiętać, że Alior Bank zachowuje pełną neutralność w poglądach i nie godzi się na publikacje, które:**

- dyskryminują ze względu na rasę, wiek, religię czy płeć, orientację seksualną,
- zawierają treści obsceniczne, groźby lub nawołują do przemocy,
- zachęcają do działalności sprzecznej z obowiązującymi przepisami prawa,
- stanowią zagrożenie dla bezpieczeństwa lub porządku publicznego,
- mają charakter agitacji politycznej,
- naruszają własność intelektualną i majątkową.

Alior Bank jako pracodawca nie bierze odpowiedzialności za prywatne działania pracowników wynikające z konstytucyjnych zasad wolności poglądów, słowa, zrzeszania się, orientacji politycznej czy seksualnej, itp. W przypadku ich rażąco niekorzystnego wpływu na interes i wizerunek Banku może to zostać uznane przez pracodawcę za naruszenie jego ustawowego obowiązku dbania o dobro zakładu pracy, obowiązku zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę (art. 100 § 1 pkt 4 Kodeks pracy).

## **X. Relacje pomiędzy bankiem oraz innymi instytucjami finansowymi (konkurentami)**

Alior Bank w swojej działalności biznesowej kieruje się zasadami uczciwej konkurencji, lojalności i kultury korporacyjnej, przyjmując za punkt odniesienia we wzajemnych relacjach: rzetelność, transparentność oraz wzajemne zaufanie.

Jako jeden z liderów polskiego rynku finansowego, Bank prowadzi otwarty i konstruktywny dialog z uczestnikami i instytucjami rynku kapitałowego w oparciu o obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa oraz najlepsze praktyki rynkowe. Nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę przedsiębiorstwa, bankową, zawodową oraz chroniąc informacje poufne, aktywnie wspiera jego rozwój. Angażuje się, wraz z innymi instytucjami, w programy i przedsięwzięcia służące bezpieczeństwu systemu bankowego. Wspomaga inne banki także przy wykonywaniu czynności bankowych na zasadzie równości i wzajemności, szczególnie w zakresie wymiany informacji dopuszczonych przepisami prawa i wewnętrznymi porozumieniami.

Alior Bank prowadzi rzetelną politykę informacyjną. Przestrzega zasady otwartości i równego traktowania, dbając o jednakowy dostęp do informacji dla wszystkich interesariuszy, poprzez publiczne oraz wewnętrzne kanały komunikacji. Przekazywane informacje są aktualne, prawdziwe i rzetelne – dostępne na stronie Banku: [www.aliorbank.pl](http://www.aliorbank.pl).

Dąży do polubownego rozwiązywania sporów powstających pomiędzy nim oraz innymi bankami i instytucjami finansowymi, a w szczególności korzysta z sądownictwa polubownego, prowadzonego przez samorząd bankowy.

Wszelkie kampanie promocyjne i działania reklamowe Banku są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami etyki oraz najlepszymi praktykami rynkowymi. Bank nie odnosi się w materiałach reklamowych do ofert innych banków, nie kreuje w nich negatywnego wizerunku konkurencji. Nie podaje w wątpliwość solidności innych banków oraz nie ocenia ich działalności.

## **XI. Relacje z partnerami biznesowymi**

Alior Bank powierza partnerom biznesowym wykonywanie określonych czynności z poszanowaniem przepisów prawa oraz zachowaniem najwyższej staranności. Współpracując z partnerami biznesowymi przestrzega zasad ochrony informacji, w tym ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej i handlowej oraz wszelkich informacji uzyskanych podczas negocjacji i realizacji umów z podmiotami.

Alior Bank podejmując współpracę z dostawcami, kontrahentami kieruje się uczciwością i zasadą równego traktowania. Decyzja o rozpoczęciu relacji biznesowej z danym podmiotem, podejmowana jest na podstawie obiektywnych kryteriów jak: cena, rzetelność, wysokie standardy etyczne w prowadzeniu biznesu. Każdy podmiot biorący udział w przetargu zobowiązany jest do potwierdzenia, iż zapoznał się z zasadami Kodeksu etyki i wyraża gotowość do jego przestrzegania.

Współpracując z innymi podmiotami, Alior Bank, unika transakcji, które mogłyby budzić wątpliwości lub sprawiać wrażenie niewłaściwych lub niezgodnych z prawem. W przypadku

dostawców z państw trzecich oraz ich podwykonawców, Alior Bank wymaga przestrzegania międzynarodowych norm dotyczących praw człowieka, ochrony środowiska oraz odpowiednich warunków pracy, w tym czy przestrzegany jest zakaz pracy nieletnich. Nie akceptuje pracy niewolniczej i przymusowej.

Alior Bank nie podejmuje współpracy z podmiotami, których sposób prowadzenia działalności może stanowić zagrożenie dla jego reputacji lub środowiska bankowego.

Alior Bank prowadzi przetargi w sposób transparentny, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz regulacje wewnętrzne. Umowy formułowane przez Bank są przejrzyste i zrozumiałe.

Alior Bank udziela partnerom biznesowym niezbędnego wsparcia w realizacji powierzonych czynności. Zarówno w trakcie, jak i po ustaniu współpracy, respektuje prawa autorskie i prawo własności intelektualnej tych podmiotów.

#### **XII. Przeciwdziałanie „praniu” pieniędzy**

Alior Bank w sposób zaangażowany i konsekwentny, w zgodzie z obowiązującymi regulacjami prawnymi i najlepszymi praktykami rynkowymi, realizuje zadania, mające na celu zapobieganie, zwalczanie prania pieniędzy i finansowanie terroryzmu. Bank współpracuje w tym zakresie z innymi organizacjami oraz organami państwowymi. Nieustannie optymalizuje własne procedury oraz prowadzi szkolenia dedykowane pracownikom.

#### **XIII. Zapobieganie i przeciwdziałanie korupcji**

Alior Bank nie toleruje korupcji definiowanej jako żądanie, proponowanie, wręczanie lub przyjmowanie, bezpośrednio lub pośrednio, łapówki lub jakiegokolwiek innej nienależnej korzyści bądź jej obietnicy, które wypacza prawidłowe wykonywanie obowiązków lub zachowanie wymagane od osoby otrzymującej łapówkę, nienależną korzyść lub jej obietnicę.

Alior Bank zapobiegając zjawisku korupcji wdrożył mechanizmy kontrolne identyfikujące obszary najbardziej narażone na to ryzyko. Ścisłe reguluje i stosuje zasady oraz warunki dotyczące etycznego wręczania i przyjmowania prezentów, czy korzyści, które są określone w obowiązujących w Banku regulacjach wewnętrznych.

Naruszenie zasad w tym zakresie stanowi przesłankę do wyciągnięcia konsekwencji służbowych, a w szczególnych przypadkach do zawiadomienia stosownych organów.

#### **XIV. Relacje ze środowiskiem lokalnym**

Alior Bank angażuje się w życie środowisk lokalnych, prowadzi z nimi otwarty dialog. Dbą o dobre wzajemne relacje dzięki podejmowaniu współpracy z organizacjami dążącymi do podniesienia jakości życia lokalnej społeczności. Sprzyja inicjatywom lokalnym poprzez kształtowanie i rozwój odpowiedzialności w biznesie, a także tworzenie podstaw wzrostu ekonomicznego. Dążąc do przestrzegania zasad zrównoważonego rozwoju, analizuje wpływ

swojej działalności na lokalne środowisko w perspektywie długookresowej i uwzględnia ten element w planach swojego rozwoju. Angażuje się w liczne działania charytatywne na rzecz lokalnej społeczności, zachęca do tego swoich pracowników oraz stwarza warunki do podejmowania takich działań.

Pracownicy Alior Banku w kontaktach z przedstawicielami administracji lokalnej przestrzegają zapisów prawa oraz zasad etycznych.

#### **XV. Relacje z instytucjami publicznymi, partiami politycznymi**

Pracownicy reprezentujący Alior Bank w kontaktach z przedstawicielami instytucji publicznych przestrzegają przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i przyjętych przez Bank standardów postępowania, w tym postanowień Kodeksu etyki. Nie mogą wręczać prezentów urzędnikom państwowym oraz funkcjonariuszom publicznym, zarówno krajowym, jak i zagranicznym w związku z pełnieniem przez nich obowiązków służbowych, za wyjątkiem artykułów promocyjnych posiadających symboliczną wartość oraz logo czy nazwę Banku.

Alior Bank zachowuje neutralność polityczną. Nie wspiera i nie finansuje żadnej działalności politycznej.

#### **XVI. Środowisko naturalne**

Alior Bank przestrzega przepisów prawa w zakresie ochrony środowiska, adekwatnie do obszaru i charakteru swej działalności. Wdraża i rozwija efektywne oraz przyjazne dla Klientów i środowiska procesy i narzędzia. Zachęca pracowników i Klientów do dbania o środowisko naturalne angażując się w akcje edukacyjne i oferowanie proekologicznych produktów.

Strategia rozwoju Banku uwzględnia poszanowanie dla klimatu, zielonych wartości oraz zasad zrównoważonego rozwoju.

#### **XVII. Zgłaszanie naruszeń**

Alior Bank umożliwia zgłaszanie naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych, mogących mieć negatywny wpływ na działalność Banku oraz jego reputację. Gwarantuje zgłaszającym poufność danych i okoliczności podanych w zgłoszeniu oraz ochronę przed działaniami o charakterze represyjnym, odwetowym, dyskryminacją lub innymi rodzajami niesprawiedliwego traktowania.

Wszyscy pracownicy Banku są zobowiązani do niezwłocznego przekazywania informacji o wszelkich podejrzeniach naruszenia oraz zgłaszania zidentyfikowanych naruszeń niniejszych zasad przez pracowników Banku bezpośrednio do Departamentu Zgodności Regulacji, zgodnie z obowiązującymi regulacjami w tym zakresie.

W przypadku wykrycia lub uzasadnionego podejrzenia naruszenia prawa, w tym także rzeczywistych lub potencjalnych naruszeń obowiązujących w Banku procedur, reguł etycznych oraz pytań i wątpliwości w tym zakresie, Bank zapewnia możliwość korzystania z wielu

kanałów komunikacji. Pracownik ma w tej sytuacji możliwość wyboru trybu zgłoszenia swoich uwag i komentarzy w taki sposób, który najbardziej mu odpowiada. Zgłoszenie może zostać dokonane ustnie, pisemnie – do Departamentu Zgodności Regulacji lub e-mailem na dedykowany adres [naruszenia@alior.pl](mailto:naruszenia@alior.pl), w przypadku naruszeń dotyczących środowiska pracy oraz w pozostałych przypadkach na adres [etyka@alior.pl](mailto:etyka@alior.pl). Zgłoszenia można dokonać anonimowo.

Aby umożliwić skuteczne przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego oraz podjęcie działań następczych, rekomenduje się uwzględnienie w treści zgłoszenia następujących elementów:

- możliwie konkretnego opisu naruszenia,
- informacji, kiedy dokonano naruszenia i czy trwa ono nadal,
- danych osoby, która dopuściła się lub dopuszcza naruszenia,
- czasu, sposobu i okoliczności wejścia zgłaszającego w posiadanie informacji będących przedmiotem zgłoszenia (o ile podanie tych informacji nie stoi w sprzeczności z zamiarem zgłaszającego do pozostania anonimowym),
- dokumentów/materiałów uprawdopodobniających wystąpienie naruszenia (jako załączników), o ile takowe dokumenty/materiały znajdują się w posiadaniu zgłaszającego.

Bank analizuje każde zgłoszenie, wszczyna postępowanie wyjaśniające oraz podejmuje działania zaradcze, zgodnie z obowiązującymi w banku procedurami i standardami etycznymi.

Bank zapewnia anonimowość oraz odpowiednią ochronę informacji, poprzez minimalizowanie możliwości identyfikacji źródła informacji oraz wszelkich działań zmierzających do ich uszczegółowienia i weryfikacji zgodnie z polityką Banku w tym zakresie.

### **XVIII. Dostępność Kodeksu etyki**

Kodeks etyki Alior Banku zamieszczony jest na oficjalnej stronie internetowej Banku: [www.aliorbank.pl](http://www.aliorbank.pl)

Kodeks etyki jest również dostępny dla pracowników Banku w wewnętrznych kanałach informacyjnych.

Nowi pracownicy zobowiązani są do zapoznania się z zapisami Kodeksu etyki oraz złożenia oświadczenia o przestrzeganiu zawartych w nim zasad. Wszyscy pracownicy, raz na trzy lata, zobowiązani są do ukończenia szkolenia e-learningowego „Zarządzanie ryzykiem braku zgodności”.



## **XIX. Postanowienia końcowe**

Alior Bank jako instytucja zaufania publicznego oraz prężna organizacja świadoma społecznie i ekonomicznie odpowiedzialna, określa zakres ryzyka w obszarze etyki.

Kodeks Etyki zawiera zasady i normy etyczne. Za formułowanie zasad niniejszego Kodeksu, komunikację, promowanie i upowszechnianie wartości etycznych oraz ocenę przestrzegania zasad etyki odpowiada Departament Zgodności Regulacji.

Kodeks Etyki podlega corocznemu przeglądowi przez DZR, w celu weryfikacji pod kątem konieczności wprowadzenia zmian.

Modyfikacje Kodeksu etyki zależą również od zaleceń nadzorczych lub zidentyfikowanych nieprawidłowości, w szczególności od konieczności dostosowania go do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej w Banku i jego otoczenia.

Kodeks Etyki oraz jego modyfikacje są zatwierdzane przez Zarząd oraz Radę Nadzorczą Banku. Zarząd dokonuje okresowej weryfikacji i oceny przestrzegania zasad etyki i nie rzadziej niż raz w roku informuje Radę Nadzorczą o wynikach przeprowadzonej oceny.