



Kodeks Etyczny

Grupy Banku Millennium

1. Wstęp

Bank jest instytucją zaufania publicznego i prowadzi działalność w oparciu o obowiązujące regulacje prawne, normy szczegółowe obowiązujące spółki publiczne (a w szczególności banki), najlepsze praktyki rynkowe i niniejszy Kodeks Etyczny. Bank przestrzega również „Zasad Dobrej Praktyki Bankowej”, przyjętych przez Związek Banków Polskich.

Bank uznaje prowadzenie biznesu w sposób zrównoważony i etyczny za jedną z najważniejszych zasad swojego funkcjonowania, wynikającą bezpośrednio z misji Banku oraz wartości związanych z jego marką.

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

Kodeks Etyczny to zbiór zasad, jakimi kierują się wszyscy Pracownicy.

Wskazane wyżej zasady są stosowane odpowiednio do Grupy BM.

Jeśli widzisz problem etyczny i nie wiesz, co zrobić, zadaj sobie te pytania:

Czy to legalne?	Czy to zgodne z procedurami?	Czy to spójne z zasadami Grupy BM?	Czy to spójne z długoterminowymi interesami i celami Grupy BM?	Czy będę się czuł/czuła komfortowo, jeśli moja decyzja zostanie upubliczniona?
-----------------	------------------------------	------------------------------------	--	--

Jeśli odpowiedź na którekolwiek z tych pytań brzmi "nie" lub "może" - powstrzymaj się od działania lub skonsultuj się z DZZ.

2. Słownik

Termin	Definicja
Bank	Bank Millennium S.A.
DZZ	Departament Zapewnienia Zgodności
Dane osobowe	wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, niezależnie od relacji nawiązanej między tą osobą a Grupą BM lub brakiem takiej relacji (np. Klient, pracownik, usługodawca); Za możliwą do zidentyfikowania uznaje się osobę, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności przez odniesienie do identyfikatora, takiego jak na przykład imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji,

	identyfikatory elektroniczne lub jeden lub więcej określonych elementów fizycznych, fizjologicznych, genetycznych, psychicznych, ekonomicznych, kulturowych lub społecznych tej osoby fizycznej
dyskryminacja	wszelkie rozróżnienie, wykluczenie, ograniczenie lub preferencje ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę i pochodzenie etniczne, kolor skóry, przodków i terytorium pochodzenia, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, wyznanie, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony, zatrudnienie w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy, których celem lub skutkiem jest unieważnienie lub ograniczenie uznania, korzystania lub wykonywania, na równych warunkach, praw, wolności i gwarancji lub praw społecznych i kulturalnych oraz gospodarczych
my, Grupa BM	podmioty wchodzące w skład grupy kapitałowej Banku
Kodeks Etyczny	Kodeks Etyczny Grupy Banku Millennium
Konflikt interesów	znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Banku, osoby zaangażowanej i obowiązkiem działania przez Bank w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta, jak również znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesami kilku Klientów
molestowanie	niepożądane zachowanie, w tym oparte na dyskryminacji, stosowane w dostępie do pracy, w pracy lub na szkoleniu zawodowym, którego celem lub skutkiem jest niepokojenie lub ograniczanie danej osoby, naruszanie jej godności lub tworzenie wrogiej, zastraszającej, upokarzającej, poniżającej, uwłaczającej lub destabilizującej atmosfery
molestowanie seksualne	niepożądane zachowanie o charakterze seksualnym lub zachowanie związane z płcią, w tym dyskryminacja ze względu na płeć, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności pracownika, w szczególności stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery. Definicja ta obejmuje wszelkie inne niepożądane zachowania, zarówno fizyczne, werbalne, jak i niewerbalne.
Pracownik, Pracownicy	Członkowie Zarządów i Rad Nadzorczych, pracownicy Grupy BM zatrudnieni na podstawie umowy o pracę lub innej umowy cywilnoprawnej, franczyzobiorcy i pracownicy placówek franczyzowych zatrudnieni na podstawie umowy o pracę lub innej umowy cywilnoprawnej, praktykanci, stażyści jak również inne osoby, za

	pośrednictwem których Bank prowadzi swoją działalność (m.in. dostawcy usług, pośrednicy).
Przetwarzanie danych osobowych	operacja lub grupa operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie;

3. Zasady zarządzania etyką

Jako instytucja zaufania publicznego oraz firma odpowiedzialna społecznie i ekonomicznie, określamy zakres ryzyka związanego z etyką. W celu niwelowania tego ryzyka, ustanawiamy mechanizmy ograniczające ryzyko składające się na system zarządzania etyką.

Na system zarządzania etyką składają się:

- Kodeks Etyczny - zawiera zasady etyki. Za formułowanie zasad Kodeksu Etycznego, komunikację i promowanie wartości etycznych oraz ocenę przestrzegania zasad etyki odpowiada DZZ;
- Rzecznik ds. Etyki - tę funkcję pełni kierujący DZZ. Do jego zadań należy stanie na straży przestrzegania Kodeksu Etycznego, promowanie i informowanie o standardach etycznych, zlecanie kontroli przestrzegania zasad etycznych, weryfikowanie przypadków dotyczących łamania zasad etycznych;
- system szkoleń z zakresu etyki oraz informowania o zmianach w zakresie zasad etyki - określony w rozdziale 15. Sposób upowszechniania Kodeksu Etycznego i zachowań etycznych;
- rozwiązania instytucjonalne takie jak procedury, polityki i zasady zawierające wytyczne właściwego postępowania - określamy szczegółowe kodeksy, zasady, procedury i polityki dotyczące zasad etycznego postępowania
- system zgłaszania naruszeń - określony w rozdziale 14. Instrumenty kontroli zachowań nieetycznych i zgłaszanie naruszeń;

- system kontroli przestrzegania zasad etycznych - DZZ przynajmniej raz na rok dokonuje oceny ryzyk związanych z naruszeniem zasad etyki w Banku. Z dokonanej oceny formułowany jest raport, który przedstawiany jest Zarządowi Banku. Zarząd Banku dokonuje okresowej weryfikacji i oceny przestrzegania zasad etyki, w celu dostosowania ich do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej w banku i otoczenia banku, a także nie rzadziej niż raz w roku informuje Radę Nadzorczą BM o wynikach przeprowadzonej oceny.

4. Nasze wartości

Wspieramy Klientów w osiąganiu finansowego sukcesu dzisiaj i w przyszłości. Naszą przewagę konkurencyjną budujemy w oparciu o wartości, które znamy, stosujemy w praktyce i wskazujemy innym każdego dnia.

Podczas wykonywania obowiązków, każda z osób, do których ma zastosowanie Kodeks Etyczny, kieruje się następującymi zasadami ogólnymi: legalność, przejrzystość, bezstronność, prawość, integralność, uczciwość i etyczne zachowanie, lojalność, należyta staranność.

4.1. Budujemy relacje oparte na zaufaniu

Możemy na sobie polegać, a rozwijając się i realizując ambitne cele pamiętamy o etyce i współpracownikach. Odpowiedzialność, szacunek, wsparcie i zrozumienie cementują naszą społeczność i pomagają nam wzmacniać naszą pozycję wśród najlepszych banków w Polsce. Budujemy zaufanie do Banku będąc jego ambasadorami.

4.2. Jakość i innowacyjność są naszą pasją

Wyznaczamy standardy doskonałości oraz kreujemy trendy w bankowości. Otwartość, entuzjazm, poszukiwanie najlepszych rozwiązań i przełamywanie barier są wpisane w nasze myślenie, działania, produkty, usługi i procesy, a także relacje z otoczeniem i wewnątrz organizacji.

4.3. Doceniamy Pracowników i promujemy współpracę

W naszej kulturze organizacyjnej osiąganie celów i sukcesów odbywa się poprzez wzajemną inspirację, wymianę kompetencji oraz doświadczeń. Odkrywamy i nagradzamy ludzi, którzy swoim działaniem motywują innych do pokazania się z jak najlepszej strony.

4.4. Zawsze mierzymy wyżej

Kiedy inni osiągają szczyt możliwości, my chcemy więcej. Rozwijamy i podnosimy kompetencje Pracowników i zespołów w ramach programów szkoleniowych i certyfikacji.

Bacznie obserwujemy otoczenie, doskonalimy, zmieniamy się oraz aktywnie reagujemy na wyzwania przyszłości.

Pracownicy stale pogłębiają i aktualizują swoją wiedzę, umiejętności i kwalifikacje, w tym poprzez sumienne uczestnictwo w szkoleniach prowadzonych przez Bank, czytanie biuletynów, wiadomości i regulacji wewnętrznych, które są udostępniane za pośrednictwem poczty elektronicznej, wewnętrznej strony internetowej lub innych środków komunikacji.

5. Szanujemy prawo

Jako instytucja działająca w demokratycznym państwie prawa, uznajemy przestrzeganie prawa we wszystkich obszarach swojej działalności za podstawową zasadę. Respektujemy też powszechnie akceptowane normy etyczne i zwyczajowe.

6. Szanujemy różnorodność

W swojej działalności respektujemy uniwersalne prawa i wolności człowieka (polityka praw człowieka).

Działamy z poszanowaniem praw człowieka, godności ludzkiej i przestrzegamy 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 narażające na dyskryminację. Nie bierzemy tych kryteriów pod uwagę przy wyborze Pracowników, rozwiązywania z nimi stosunku pracy, ustalania warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do benefitów i szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe. Kandydatów do pracy wybieramy na podstawie obiektywnych kryteriów takich jak w szczególności: wykształcenie, doświadczenie zawodowe, kompetencje ogólne i specyficzne, znajomość języków obcych oraz ogólne dopasowanie do naszego profilu działalności.

Szanujemy różnorodność i przeciwstawiamy się przejawom dyskryminacji, molestowania i molestowania seksualnego.

Posiadamy politykę różnorodności, procedury antydyskryminacyjne oraz antymobbingowe.

7. Pracownicy

7.1. Relacje Pracownik - firma

a/ Przestrzegamy procedur

Działamy w oparciu o przejrzyste procedury, do przestrzegania których zobowiązani są wszyscy Pracownicy bez względu na zajmowane stanowisko, charakter pracy i formę zatrudnienia.

b/ Chronimy nasz majątek

Pracownicy zobowiązani są do wykorzystywania naszego majątku zgodnie z jego przeznaczeniem oraz jego ochrony. Niedopuszczalne jest niszczenie majątku, wykorzystywanie go do celów prywatnych, zabór czy rozporządzanie nim bez stosownych pełnomocnictw.

c/ Chronimy informacje

Jako instytucja zaufania publicznego, zarówno my, jak i nasi Pracownicy, jesteśmy zobowiązani do ochrony informacji powierzonych nam przez Klientów oraz ścisłe przestrzeganie zasad tajemnicy bankowej, informacji poufnych oraz innych tajemnic prawnie chronionych.

d/ Chronimy dobre imię

Pracownicy są zobowiązani do ochrony dobrego imienia Grupy BM. Za niezgodne ze standardami etycznymi uznajemy przekazywanie informacji o Grupie BM i opinii na temat jej działania w nieautoryzowanych wypowiedziach dla mediów. Wypowiedzi w mediach społecznościowych muszą być zgodne z zasadami dobrych praktyk w mediach społecznościowych określonych w niniejszym Kodeksie Etycznym oraz zamieszczonych w Intranecie. Powyższe zasady również dotyczą przekazywania informacji i opinii o innych bankach lub instytucjach finansowych.

e/ Działamy uczciwie

Zalecamy, aby Pracownicy w sposób szczególnie odpowiedzialny zarządzali swoimi finansami i aktywami, w szczególności powstrzymywali się od wykorzystywania swoich rachunków z naruszeniem zatwierdzonych limitów kredytowych, uzyskiwania pożyczek od osób trzecich na takich warunkach, które mogą prowadzić do pogorszenia ich wypłacalności. Pracownicy nie powinni dążyć do otrzymania pożyczek od innych Pracowników lub Klientów.

Zaleca się, aby Pracownicy powstrzymali się od uczestnictwa w grach hazardowych, bezpośrednio lub za pośrednictwem osób trzecich, z wyjątkiem loterii, lub innych gier organizowanych przez upoważnione do tego podmioty.

Pracownicy zobowiązani są postępować lojalnie wobec Grupy BM, powstrzymując się od wykorzystywania dla własnej korzyści możliwości biznesowych, jakie stwarzają im Klienci, podmioty zewnętrzne lub które poznają w trakcie pełnienia swoich funkcji.

f/ Jesteśmy ukierunkowani na zapewnienie długoterminowej ciągłości i zrównoważonego rozwoju

Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej w swojej działalności dążą do zapewnienia ciągłości działania Grupy BM w perspektywie długookresowej, umożliwiającej zrównoważony rozwój. W szczególności, oznacza to identyfikację i zarządzanie ryzykiem w długim okresie czasu i koncentrację na rentowności i trwałości Grupy BM, jak również uwzględnianie kryteriów zrównoważonego rozwoju w koncepcji produktów finansowych oferowanych klientom, po odpowiednim uwzględnieniu ich profilu inwestycyjnego.

Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej oraz inni Pracownicy zajmujący stanowiska kierownicze działają ze starannością ostrożnego i rozważnego menedżera, zgodnie z zasadami odpowiedzialności za ryzyko i bezpieczeństwo, koncentrując się ściśle na interesach swoich klientów, inwestorów, wierzycieli i innych interesariuszy Grupy BM.

g/ Respektujemy wolność zrzeszania się

Przestrzegamy zasad umożliwiających zrzeszanie się Pracowników i zgodnie z prawem tworzymy warunki do działania organizacji zrzeszających.

h/ Chronimy zdrowie

Zapewniamy swoim Pracownikom, w oparciu o rozwiązania korporacyjne, dostęp do systemu ochrony zdrowia, prowadzimy działania profilaktyczne oraz propagujemy zdrowy, aktywny styl życia. Dbamy o zachowanie niezbędnej równowagi pomiędzy pracą a życiem osobistym i rodzinnym Pracowników.

Przestrzegamy obowiązujących przepisów i zasad dotyczących świadczenia wewnętrznych usług medycznych i bezpieczeństwa, a nasi Pracownicy są zobowiązani do przestrzegania w tym zakresie wewnętrznych procedur.

i/ Przestrzegamy zasad zatrudniania, wynagradzania i nagradzania

Prowadzimy przejrzystą politykę w zakresie zatrudniania, wynagradzania i nagradzania. Umożliwiamy Pracownikom szkolenia, edukację i rozwój zawodowy, oraz w oparciu o przejrzysty system ocen, możliwość awansu.

Wynagradzanie z tytułu wykonywania pracy zgodne jest z jej wynikami, uwzględnia wkład indywidualny i pracę zespołową oraz zaangażowanie wykraczające poza zwykłe obowiązki służbowe, poprzez programy wyróżnień i nagród specjalnych. Nie akceptujemy pracy niewolniczej i przymusowej, nie zatrudniamy nieletnich i nie tolerujemy ich zatrudniania przez organizacje, z którymi współpracujemy.

j/ Tworzymy odpowiednie warunki pracy

Tworzymy i utrzymujemy bezpieczne i zdrowe środowisko pracy. Eliminując potencjalne zagrożenia, zobowiązujemy Pracowników do przestrzegania przepisów BHP oraz za niedopuszczalne uznajemy wykonywanie czynności służbowych pod wpływem narkotyków i alkoholu, posiadanie w środowisku pracy narkotyków, broni palnej i białej oraz amunicji.

k/ Posiadamy system pomocy socjalnej

Posiadamy korporacyjny system pomocy socjalnej i dbamy, by był on przejrzysty i funkcjonował w oparciu o decyzje wypracowywane wspólnie z przedstawicielami Pracowników.

l/ Badamy poziom zadowolenia Pracowników

Chcemy być dobrym pracodawcą, dlatego systematycznie badamy poziom zadowolenia z pracy swoich Pracowników. Analiza wyników tych badań służy nam do realizacji programów usprawniających organizację pracy.

m/ Udostępniamy Pracownikom kanały komunikacji

Posiadamy system komunikacji wewnętrznej umożliwiający przekazywanie Pracownikom w czasie rzeczywistym bieżących informacji oraz umożliwiający im dostęp do informacji niezbędnych do wykonywania obowiązków służbowych i korzystania z praw pracowniczych. Umożliwiamy też Pracownikom prezentację własnych informacji oraz opinii w wewnętrznych i zewnętrznych kanałach. Pracownicy wypowiadający się w mediach społecznościowych są zobowiązani do przestrzegania zasad dobrych praktyk w mediach społecznościowych określonych w niniejszym Kodeksie, a także udostępnionych w Intranecie.

7.2. Relacje Pracownik - Pracownik

a/ Współpracujemy wewnątrz Banku

Spółeczność Pracowników jest zaangażowana w budowę atmosfery współpracy wspierającej realizację zadań biznesowych, poprzez tworzenie klimatu zaufania, otwartości, uczciwej komunikacji i szacunku. Pracownicy mają świadomość, że osiągnięcie sukcesu jest związane z budowaniem partnerskich relacji ze współpracownikami, podwładnymi i przełożonymi.

W procesie realizacji celów uznajemy pracę zespołową za jeden z głównych czynników gwarantujących sukces. Popieramy również kreatywność i innowacyjność wspierając rozwój tych cech u Pracowników.

7.3. Relacje Pracownik - otoczenie zewnętrzne

a/ Chronimy tajemnicę handlową i przestrzegamy zasad poufności

Uznajemy przestrzeganie zasad tajemnicy handlowej oraz ochrony informacji poufnych i danych osobowych, a Bank także tajemnicy bankowej i zawodowej, za filary działania instytucji zaufania publicznego. Zasady te obowiązują Pracowników i obejmują także uznane za niepubliczne informacje o wewnętrznych procedurach, czynnościach czy procesach.

Ustanowiliśmy ograniczenia dokonywania transakcji osobistych wynikające z zakazu wykorzystywania informacji poufnych.

b/ Chronimy Dane osobowe

Przetwarzamy Dane osobowe Klientów z poszanowaniem przepisów prawa. Dokładamy należytej staranności w informowaniu o celu Przetwarzania danych osobowych oraz zapewnieniu Klientom wglądu do treści tych danych, z możliwością ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub o prawie do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, o prawie do przenoszenia danych, zaś w przypadkach, w których zgoda jest podstawą Przetwarzania danych osobowych - o możliwości wycofania zgody.

Kierujemy się zasadami zgodności z prawem, rzetelności, przejrzystości, celowości, adekwatności, prawidłowości, ograniczenia czasowego, integralności i poufności przy Przetwarzaniu danych osobowych.

Pracownicy mają obowiązek ochrony danych osobowych, informacji, dokumentów, procedur, dotyczących Grupy BM, jej działalności, organizacji i struktury, jej pracowników, klientów, dostawców usług i ich pracowników, w szczególności nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym oraz zapobiegania ich wykorzystywaniu niezgodnie z przeznaczeniem.

Pracownicy zobowiązani są do ochrony danych osobowych, do których mają dostęp w trakcie wykonywania swoich obowiązków, także po zakończeniu umowy o pracę.

Pracownicy mają obowiązek niezwłocznego informowania zgodnie z wewnętrznymi procedurami o wszelkich sytuacjach lub zdarzeniach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo Przetwarzania danych osobowych dokonywanych w ramach ich obowiązków lub mogących mieć wpływ na przestrzeganie przez nas wymogów prawnych dotyczących ochrony danych osobowych.

c/ Współpracujemy z organami nadzoru, kontroli, wymiaru sprawiedliwości i policji

Współpracujemy z organami nadzoru, kontroli, wymiaru sprawiedliwości i policji, zgodnie z normami prawnymi, z uwzględnieniem szczególnych uprawnień tych organów. Nie tworzymy przeszkód w wykonywaniu ich obowiązków oraz dostarczamy żądanych informacji w sposób dokładny, jasny i terminowy.

7.4. Identyfikujemy i przeciwdziałamy Konfliktom interesów

Pracownicy powinni unikać wszelkich działań lub powiązań, które kolidują lub sprawiają wrażenie kolidowania z najlepiej pojętym interesem naszym, naszego Klienta lub grupy naszych Klientów.

Pracownicy Banku mają obowiązek bieżącego zgłaszania DZZ wszelkich Konfliktów interesów, które mogą powodować lub powodują potencjalne działania na szkodę naszą, naszego Klienta lub grupy naszych Klientów, zgodnie z odpowiednimi, regulacjami wewnętrznymi oraz normami prawnymi.

Działamy w najlepiej pojętym interesie Klienta, dlatego określamy okoliczności, w których identyfikujemy potencjalne Konflikty interesów oraz określamy zasady przeciwdziałania powstawaniu Konfliktów interesów.

Zapewniamy, aby transakcje, w których uczestniczymy z udziałem podmiotów z Grupy BM, odbywały się na normalnych warunkach rynkowych.

7.5. Powiązania personalne

Szanujemy możliwość powstawania różnych więzi pomiędzy Pracownikami przyjmując zasadę, że takie relacje nie mogą powodować Konflikty interesów, wpływać negatywnie na wyniki pracy, możliwości nadzorowania innych lub środowisko kontroli wewnętrznej. Nie akceptujemy przypadków faworyzowania lub podejmowania decyzji biznesowych sprzecznych z najlepiej pojętym interesem Grupy BM w oparciu o uczucia, powiązania rodzinne czy przyjaźnie.

8. Klienci

8.1. Dbamy o jakość usług

Budujemy długotrwałe i obopólnie korzystne relacje z Klientami oparte na zasadach poszanowania godności ludzkiej i równego traktowania. Bez względu na jakiekolwiek cechy bądź przekonania Klientów podejmujemy działania w celu oferowania produktów i usług o najwyższym poziomie.

Zapewniamy pełną i rzetelną informację o własnych i oferowanych jako dystrybutor produktach, w tym ich emitentach, warunkach procesu reklamacyjnego.

Komunikujemy się z Klientami, tworzymy dokumenty, a także przekazujemy informacje o świadczonych usługach w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty.

8.2. Etycznie prowadzimy sprzedaż i wykonujemy zlecenia Klientów

Pracownicy zobowiązani są do działania w najlepiej pojętym interesie Klienta poprzez rzetelne informowanie Klienta o wszelkich ryzykach związanych z produktami oraz cechach oferowanych produktów, instrumentów i świadczonych usług. Pracownicy nie mogą sugerować, namawiać lub wywierać wpływu mającego doprowadzić do nabycia instrumentu, produktu, usługi lub innego oferowanego przez nas rozwiązania, którego Klient nie potrzebuje. Pracownicy nie mogą oferować Klientom zachęt w postaci korzyści finansowych, świadczeń w formie materialnej, niematerialnej lub oferowania dodatkowych usług w zamian za skorzystanie z naszej oferty.

Przed świadczeniem usług inwestycyjnych przeprowadzamy ocenę adekwatności w celu zbadania czy dany instrument, produkt finansowy lub usługa inwestycyjna są dla Klienta adekwatne. W przypadku gdy produkt lub instrument jest nieadekwatny lub przekazane przez Klienta informacje są niewystarczające do dokonania oceny, przekazujemy Klientowi odpowiednie ostrzeżenie.

Pracownicy zobowiązani są unikać sytuacji rodzących Konflikt interesów, zwłaszcza wynikający z obsługi sprzedażowej osób związanych bliskimi relacjami rodzinnymi lub prywatnymi.

Wykonujemy dyspozycje otrzymane od Klientów i przez nich zlecone z poszanowaniem ich uzasadnionych interesów, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wymogami regulacyjnymi, z należytą starannością i przejrzystością.

8.3. Reklamacje traktujemy jako źródło informacji

Opinie, uwagi i reklamacje Klientów to dla nas istotne źródło informacji, które umożliwia nam stałą poprawę jakości pracy. Pracownicy są zobowiązani, zgodnie z obowiązującą procedurą, do przekazywania uwag i reklamacji Klientów. Przestrzegamy zasady, by dostarczyć Klientom, w jak najkrótszym czasie, starannie przygotowaną odpowiedź odnoszącą się merytorycznie do zgłoszonego problemu. Nasz sposób rozpatrywania reklamacji jest przyjazny dla Klientów i uwzględnia ich prawa.

Skorzystanie przez Klienta z możliwości złożenia reklamacji nie zamyka mu drogi do dochodzenia swoich roszczeń wobec nas przed sądami lub innymi uprawnionymi organami. Pracownicy, których działanie doprowadziło do złożenia przez Klienta reklamacji nie są zaangażowani w proces merytorycznej oceny tej reklamacji.

9. Rynek

9.1. Przestrzegamy zasad uczciwej konkurencji

Przestrzegamy w działalności biznesowej zasad uczciwej konkurencji, szanujemy przepisy, które jej dotyczą i zabramy wszelkich praktyk, które mogą stanowić lub wskazywać na jej naruszenie. W szczególności, zabramy wymiany niepublicznych informacji dotyczących działalności Banku i innych podmiotów z sektora usług finansowych, na przykład informacji o warunkach handlowych, dokonywanej zarówno w formie ustnej, jak i pisemnej. Kierujemy się zasadami rzetelności, lojalności, kultury korporacyjnej i wzajemnego zaufania.

Wspieramy rozwój polskiego systemu bankowego. Bierzymy udział, wspólnie z innymi bankami, w działaniach i programach realizowanych na rzecz rozwoju banków i infrastruktury poprawiającej jakość ich działania oraz w programach edukacyjnych adresowanych do Klientów.

9.2. Komunikujemy się rzetelnie

Prowadzimy systematycznie i w sposób zorganizowany politykę informacyjną dostarczając aktualnych, mających oparcie w faktach informacji poprzez dostępne publiczne (adresowane do wszystkich zainteresowanych) i wewnętrzne (adresowane do Pracowników) kanały komunikacji. Dbamy o równy dostęp do informacji dla wszystkich grup jej odbiorców.

a/ Otwarcie współpracujemy z mediami

Prowadzimy otwartą współpracę informacyjną z mediami, dostarczamy im informacje i opinie oraz odpowiadamy na zadawane pytania.

b/ Stosujemy zasady dobrych praktyk w mediach społecznościowych

Treści publikowane przez Bank Millennium na profilach i w kanałach mediów społecznościowych podlegają weryfikacji i akceptacji zgodnej z wewnętrznymi regulacjami.

Pracownicy mają świadomość, że są Pracownikami instytucji zaufania publicznego, a ich zachowanie w sieci może wpływać na postrzeganie i opinię o nas. Zawsze wypowiadają się w swoim imieniu i biorą odpowiedzialność za własne wypowiedzi. Wyrażają swoje zdanie w sposób logiczny i kulturalny, szanując opinie innych osób. Nie publikują oraz nie udostępniają negatywnych treści na nasz temat. Mają świadomość, że to co jest udostępniane w Internecie trwale pozostaje w sieci. Zachowują tajemnicę bankową, tajemnicę przedsiębiorstwa oraz przestrzegają zasad ochrony danych osobowych Klientów oraz Pracowników, które obowiązują także w sieci, mediach społecznościowych i na forach internetowych. Nie komunikują się z Klientami poprzez prywatne wiadomości (np. komentarze w mediach społecznościowych). Komunikacja z Klientami jest możliwa wyłącznie poprzez formalne ścieżki kontaktu dostępne w Grupie BM. Wewnętrzne kwestie Pracowników oraz Grupy BM poruszane są za pośrednictwem wewnętrznych kanałów do tego przeznaczonych. Zabronione jest tworzenie przez niewyznaczonych do tego Pracowników odrębnych profili Grupy BM w mediach społecznościowych. Życie prywatne i prywatny profil na portalach społecznościowych oddzielony jest od życia zawodowego, a publikacji w sieci zdjęć i filmów ze spotkań firmowych mogą dokonywać upoważnieni Pracownicy.

c/ Utrzymujemy aktywne relacje z rynkiem kapitałowym

Utrzymujemy aktywne relacje z uczestnikami i instytucjami rynku kapitałowego oparte o obowiązujące w tym zakresie regulacje prawne oraz najlepsze praktyki rynkowe: zasadę otwartości i równego traktowania wszystkich inwestorów poprzez równy dostęp do informacji.

Przestrzegamy zasad zapisanych w Dobrych Praktykach spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie i informujemy publicznie o realizacji tych zasad.

9.3. Rzetelnie tworzymy reklamy i promocje

Prowadzimy działania reklamowe i promocyjne zgodnie z obowiązującymi zasadami prawa, kodeksami etycznymi i najlepszymi praktykami rynkowymi. Celem kampanii marketingowych

jest przekazanie informacji o produktach bankowych i ich cechach w sposób rzetelny, zrozumiały i dostosowany do percepcji przeciętnego odbiorcy. Prowadząc te działania, szanujemy interesy aktualnych i przyszłych Klientów oraz przestrzegamy zasad uczciwej konkurencji, nie kreując negatywnego wizerunku konkurentów, nie podważamy ich solidności oraz nie oceniamy ich działalności.

9.4. Prowadzimy lobbing etycznie

Prowadzimy działalność lobbingową zgodnie z przepisami prawa regulującymi ten typ działalności, profesjonalnie i w oparciu o przejrzystą i racjonalną argumentację. Naszym celem jest rzecznictwo interesów Grupy BM i środowiska bankowego w stosunku do ośrodków decyzyjnych.

9.5. Przeciwdziałamy przestępstwom finansowym

Przestrzegamy obowiązujących przepisów prawnych, regulacyjnych i wewnętrznych dotyczących zapobiegania przestępstwom finansowym, a mianowicie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, zapobieganiu i wykrywaniu oszustw, zapobieganiu praktykom stanowiącym nadużycia na rynku, zwalczaniu wszelkich aktów korupcji, a także zaleceń i sankcji.

W oparciu o obowiązujące regulacje prawne i najlepsze praktyki rynkowe, realizujemy instytucjonalny program przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Współpracujemy w tym zakresie z wyspecjalizowanymi instytucjami państwa, systematycznie doskonalimy własne procedury oraz prowadzimy działania szkoleniowe w tym zakresie adresowane do Pracowników.

9.6. Poddajemy się niezależnemu audytowi

Jako instytucja zaufania publicznego, uznajemy za jedną z najważniejszych zasad swego działania dostarczanie swoim Interesariuszom terminowych, przejrzystych i adekwatnych informacji o swoim działaniu. Informacje te w zakresie określonym przepisami prawa są regularnie przeglądane i weryfikowane przez niezależnego audytora zewnętrznego. Współpraca z nim należy do kanonu zasad naszego działania

10. Dostawcy

10.1. Stosujemy uczciwe zasady relacji z dostawcami towarów i usług

Stosujemy uczciwe i jednolite zasady przy wyborze dostawców. Ich wybór oparty jest o obiektywne kryteria takie jak jakość, cena, rzetelność i przestrzeganie zasad etycznego

prowadzenia biznesu. Każdy dostawca biorący udział w przetargu jest zobowiązany do potwierdzenia, że zapoznał się z Kodeksem Etycznym i zobowiązuje się do przestrzegania jego zasad oraz zasad prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.

Udzielamy dostawcom niezbędnego wsparcia w sprawie realizacji powierzonych czynności. W trakcie i po ustaniu współpracy respektujemy prawo własności intelektualnej stron.

10.2. Konstruujemy umowy przejrzyste i zrozumiałe

Przygotowujemy przejrzyste i zrozumiałe umowy z uwzględnieniem wymogów prawnych. W umowach z dostawcami produktów i usług na naszą rzecz- wszędzie tam, gdzie zapisy takie mogą mieć zastosowanie stosujemy zapisy o stosowaniu klauzul etycznych i/lub środowiskowych, ochrony informacji, w tym danych osobowych, tajemnicy bankowej i handlowej oraz przeciwdziałania zjawisku korupcji.

10.3. Organizujemy przejrzyste przetargi

Prowadzimy przetargi w sposób przejrzysty, w oparciu o obowiązujące regulacje wewnętrzne, a także przestrzegamy tajemnicy handlowej, klauzul poufności oraz chronimy informacje, które uzyskaliśmy w procesie negocjacji i realizacji umów z dostawcami.

11. Reprezentowanie Grupy BM

11.1. Ustalamy zasady kontaktu z instytucjami publicznymi

Zasady określające obowiązki związane z reprezentowaniem Grupy BM zawarte są w regulaminach organizacyjnych. Zarówno my, jak i nasi Pracownicy przestrzegamy prawa i zasad etycznych w kontaktach w naszym imieniu z osobami pełniącymi funkcje publiczne, oraz kontaktujemy się z nimi, o ile kontakty te są niezbędne do wykonywania ich obowiązków służbowych.

11.2. Ustalamy zasady kontaktu z partiami politycznymi

Przestrzegamy zasady neutralności politycznej, nie wspieramy, nie finansujemy i nie umożliwiamy prowadzenia jakiegokolwiek działalności politycznej w przestrzeni, którą administrujemy. Zasada ta obowiązuje nas i naszych Pracowników w trakcie wykonywania obowiązków służbowych.

11.3. Utrzymujemy kontakty ze społecznościami lokalnymi

Utrzymujemy otwarte relacje ze społecznościami lokalnymi, prowadzimy z nimi dialog, angażujemy się w ich życie poprzez działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu, dbamy o partnerski charakter tych relacji i dążymy w procesie rozwoju działalności biznesowej do przestrzegania zasad zrównoważonego rozwoju. Nasi Pracownicy przestrzegają zapisów prawa i zasad etycznych w kontaktach z przedstawicielami administracji lokalnej.

12. Prowadzimy działania w celu zapobiegania korupcji

Celem polityki zapobiegania korupcji jest tworzenie bezpiecznego środowiska rynkowego. Stosujemy zasadę zero tolerancji dla korupcji.

Korupcję definiujemy się jako:

- a) obcywanie, proponowanie lub wręczanie przez jakąkolwiek osobę, bezpośrednio lub pośrednio, jakichkolwiek nienależnych korzyści innej osobie dla niej samej lub dla jakiegokolwiek innej osoby, w zamian za działanie lub zaniechanie działania w wykonywaniu powierzonej jej funkcji (tzw. korupcja czynna),
- b) żądanie lub przyjmowanie przez osobę bezpośrednio, lub pośrednio, jakichkolwiek nienależnych korzyści, dla niej samej lub dla jakiegokolwiek innej osoby, lub przyjmowaniu propozycji lub obietnicy takich korzyści, w zamian za działanie lub zaniechanie działania w wykonywaniu jej funkcji (tzw. korupcja bierna)

Pracownicy mają świadomość, że wszelkie czynności opisane powyżej, również te dokonywane w ich własnym imieniu, mogą stwarzać w odbiorcy wrażenie, że pochodzą od Banku lub Grupy BM.

Aby zapobiegać ryzyku korupcji, identyfikujemy obszary najbardziej narażone na to ryzyko oraz określamy zasady postępowania służące zapobieganiu korupcji w tym: zasady i warunki etycznego przyjmowania i wręczania (oferowania) korzyści w Grupie BM, zasady udziału w przetargach przez Bank i spółki zależne.

Jeżeli którykolwiek Pracownik dowie się, zarówno w trakcie wykonywania swoich obowiązków, jak i poza nimi, o jakichkolwiek próbach podejmowanych przez podmioty lub jakiegokolwiek osoby trzecie w celu niewłaściwego wpływania, bezpośrednio lub pośrednio, na proces decyzyjny lub najlepsze interesy interesariuszy Grupy BM, musi niezwłocznie dokonać zgłoszenia zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami zgłaszania tego typu naruszeń.

Naruszenie powyższych zasad stanowi przesłankę do wyciągnięcia konsekwencji służbowych, a także w szczególnych przypadkach do pociągnięcia do odpowiedzialności karnej.

12.1. Ustalamy zasady przyjmowania i wręczania (oferowania) korzyści

Korzyścią jest wszelkie przysporzenie lub przyrzeczenie jej otrzymania; korzyść może mieć charakter:

- a) korzyści majątkowej - polegającej na uzyskaniu wymiernych wartości majątkowych, takich jak na przykład pieniądze, mieszkanie, auto, telefon, biżuteria, alkohole, bilety na wydarzenia czy imprezy kulturalne,
- b) korzyści osobistej - polegającej na uzyskaniu przysporzenia, które niekoniecznie musi mieć wymiar majątkowy, takiego jak na przykład awans w pracy, „załatwienie” pracy, wysłanie na dodatkowe szkolenia czy „załatwienie” stypendium.

Podane przykłady korzyści nie stanowią katalogu zamkniętego.

Przyjmowanie lub wręczenie korzyści jest co do zasady zabronione, z wyjątkiem sytuacji kiedy są one skromne i o rozsądnej wartości (nie większej niż 200 złotych), a ich wręczenie bądź otrzymanie jest niezobowiązujące, tj. nie obliguje do wzajemności, jak również nie powoduje wrażenia, że ich wręczenie bądź otrzymanie ma nakłonić drugą stronę do podjęcia decyzji w zamian za ich otrzymanie. Dopuszczalne są również korzyści o drobnej wartości, zwyczajowo wręczane i otrzymywane przy właściwych dla tego typu okazjach (np. Święta Bożego Narodzenia). Ważne jest zachowanie odpowiedniego czasu wręczania korzyści, tzn. czas ten nie może pokrywać się np. z prowadzeniem przetargu, planowaniem zawarcia umowy o współpracy itp., co mogłoby świadczyć, iż wręczana korzyść ma nakłonić drugą stronę do podjęcia określonej decyzji.

Stworzyliśmy regulacje wewnętrzne, które szczegółowo opisują zasady postępowania z korzyściami oraz zasady ich wręczania bądź otrzymywania, w tym konieczności zgłoszenia bądź otrzymania zgody DZZ.

Wręczenie bądź oferowanie korzyści, niezależnie od ich wartości, urzędnikom państwowym i samorządowym, jest zabronione.

12.2. Ustalamy zasady udziału w przetargach

Bierzemy udział w przetargach z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji i powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz z zachowaniem w poufności wszystkich informacji oraz tajemnicy handlowej przedsiębiorstwa pozyskanych w toku wykonywanych czynności.

Wszelkie formy wywierania wpływu na wybór oferty złożonej przez nas są niedopuszczalne. Na każdym etapie postępowania przetargowego lub negocjacji, w spotkaniach z podmiotem, na rzecz którego organizowany jest przetarg uczestniczą co najmniej dwie osoby reprezentujące Bank lub daną spółkę zależną.

Unikamy sytuacji, które mogą rodzić Konflikt interesów podczas udziału w czynnościach przetargowych.

13. Środowisko naturalne

13.1. Przestrzegamy regulacji

Przestrzegamy regulacji dotyczących ochrony środowiska, w zakresie adekwatnym do wielkości i charakteru działania firmy.

Działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, w tym ochrony środowiska naturalnego są wpisane w naszą strategię biznesową.

13.2. Działamy aby chronić środowisko naturalne

Promujemy zrównoważony rozwój i staramy się minimalizować wpływ na środowisko wynikające z naszej działalności, dążąc zawsze do optymalizacji i odpowiedzialnego wykorzystania dostępnych zasobów oraz zapobiegania powstawaniu odpadów. W umowach z dostawcami, tam gdzie ma to zastosowanie, stosujemy klauzule środowiskowe.

Prowadzimy akcje edukacyjne i oferujemy proekologiczne produkty, a także zachęcamy Pracowników i Klientów do dbania o środowisko naturalne.

14. Instrumenty kontroli zachowań nieetycznych i zgłaszanie naruszeń

14.1. Zobowiązujemy pracowników do zgłaszania przypadków naruszeń

Każdy Pracownik, który posiada informacje lub uzasadnione podejrzenia, że doszło do naruszenia przepisów prawa, obowiązujących polityk, procedur lub Kodeksu Etyki, ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia tego faktu przez dedykowane kanały zgłoszeń Prezesowi Zarządu Banku albo Radzie Nadzorczej Banku, w przypadku naruszeń dokonanych przez Członka Zarządu Banku.

Jeśli Pracownik uzyska informacje o naruszeniu i go nie zgłosi, powinien mieć poczucie współodpowiedzialności, a nawet może zostać uznany za współwinnego szkody powstałej na

skutek tego naruszenia lub nieprawidłowości, nawet jeżeli sam nie przyczynił się bezpośrednio do spowodowanej szkody.

Zapewniamy anonimowe kanały dokonywania zgłoszeń, poufność wszystkich zgłoszeń a także nie podejmujemy żadnych działań przeciwko osobie, która w dobrej wierze zgłosi informacje dotyczące potencjalnych naruszeń przepisów prawa oraz obowiązujących polityk, procedur lub Kodeksu Etyki, lub która uczestniczy w procedurze weryfikacyjnej zgłoszeń, chyba że nieprawdziwe zgłoszenie lub informacje przekazane były w złej wierze.

14.2. Ustalamy zasady zgłaszania naruszeń

Wykrycie lub uzasadnione podejrzenie naruszenia przez innego Pracownika przepisów prawa, obowiązujących procedur lub Kodeksu Etycznego należy niezwłocznie zgłosić naruszenie na skrzynkę naruszenia@bankmillennium.pl (zgłoszenie z zewnętrznych skrzynek poczty elektronicznej - kanał umożliwiający zachowanie anonimowości Zgłaszającego) lub z pracowniczych skrzynek poczty elektronicznej na skrzynkę * NARUSZENIA (kanał niezapewniający anonimowości Zgłaszającego) lub listownie adresując przesyłkę listowną imiennie do Prezesa Zarządu Banku z dopiskiem „do rąk własnych” na adres siedziby Banku (kanał umożliwiający zachowanie anonimowości zgłaszającego). Wykrycie lub uzasadnione podejrzenie dokonania naruszenia przez Członka Zarządu Banku należy niezwłocznie zgłosić naruszenie listownie adresując list imiennie do Członka Rady Nadzorczej Banku pełniącego funkcję Przewodniczącego Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku z dopiskiem „do rąk własnych” na adres siedziby Banku (kanał umożliwiający anonimowość Zgłaszającego). Aktualne informacje na temat składu Rady Nadzorczej Banku i jej komitetów znajdują się na stronie internetowej Banku w zakładce „Władze Banku i Ład Korporacyjny”.

Dokonując zgłoszenia należy dokładnie opisać naruszenie, przebieg zdarzeń oraz wskazać osoby związane z naruszeniem. Każde zgłoszenie analizujemy. Tam, gdzie to konieczne, angażujemy do analizy zgłoszenia wyznaczonych weryfikatorów.. W wyniku weryfikacji zgłoszenia możemy podjąć działania zaradcze, aby dane zdarzenie nie powtórzyło się w przyszłości, a także podjąć środki dyscyplinujące w przypadku, gdy naruszenie zostanie potwierdzone lub w przypadku przekazania nieprawdziwych informacji w złej wierze.

15. Ustalamy zasady upowszechniania Kodeksu Etycznego i zachowań etycznych

Kodeks Etyczny zamieszczamy w Internecie pod adresem: <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/esg/publikacje> oraz Intranecie, w serwisie MilleTeko.

Dla Pracowników przygotowaliśmy szkolenie e-learningowe „Kodeks etyczny”. Przechodzi je każdy nowy Pracownik. Dodatkowo, każdy Pracownik odbywa szkolenie przypominające które jest przeprowadzane co roku.

16. Ustalamy zasady akceptacji Kodeksu Etycznego

Nowo zatrudniani Pracownicy zobowiązani są do zapoznania się z treścią Kodeksu Etycznego i podpisania oświadczenia o znajomości zawartych w nim zasad i ich stosowania.

17. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Kodeks Etyczny, a także jego modyfikacje są przyjmowane przez Zarząd Banku, a następnie zatwierdzane przez Radę Nadzorczą.
2. DZZ, najpóźniej do końca każdego roku kalendarzowego, dokonuje przeglądu Kodeksu Etycznego. W oparciu o zebrane wyniki, w razie potrzeby, DZZ przygotowuje projekt zawierający wymagane zmiany.
3. Kodeks Etyczny może również wymagać aktualizacji w zależności od bieżących potrzeb, zaleceń nadzorczych lub też wykrytych nieprawidłowości, w szczególności w zakresie dostosowania do zmian w środowisku regulacyjnym, zmian profilu i wielkości ryzyka Banku oraz czynników otoczenia gospodarczego i środowiska, w którym prowadzimy działalność.