

Załącznik do Uchwały Zarządu
Nr 6/XII/2014 z dnia 08.12.2014r
Załącznik do Uchwały Rady Nadzorczej
Nr 17/07/2014 z dnia 29.12.2014r

Załącznik do Uchwały Zarządu
Nr 19/XII/2017 z dnia 15.12.2017r
Załącznik do Uchwały Rady Nadzorczej
Nr 27/05/2017 z dnia 28.12.2017r

ZASADY ŁADU KORPORACYJNEGO

przyjęte

**w Banku Spółdzielczym
w Proszowicach**

tekst jednolity

PROSZOWICE GRUDZIEŃ 2017

Rozdział I. Wstęp

§1

1. Zasadniczą przyczyną wdrożenia ładu korporacyjnego w Banku jest niewątpliwie globalny kryzys finansowy, który miał miejsce w latach 2009-2012 r. i który to kryzys zwrócił uwagę wszystkich organów nadzorujących sektor finansowy a w szczególności sektor bankowy, ponieważ kryzys ten był wywołany między innymi z uwagi na brak w sektorze bankowym jednolitych zasad ładu korporacyjnego.
2. Uwzględniając ten stan rzeczy, najpierw Bazylejski Komitet ds. Nadzoru Bankowego a następnie Europejski Urząd Nadzoru Bankowego uznały za niezbędne pełne wdrożenie zasad ładu korporacyjnego w sektorze bankowym, czego potwierdzeniem jest następnie stanowisko Komisji Nadzoru Finansowego, która to Komisja przesyłając wstępny projekt „zasad ładu korporacyjnego” zaleciła wdrożenie tych zasad przez sektor bankowy nie później niż do końca 2014 r.
3. Problematyka ładu korporacyjnego została także podjęta przez Związek Banków Polskich, który w dniu 18.04.2013 r. przyjął na Walnym Zgromadzeniu „Kodeks etyki bankowej” (zasady dobrej praktyki bankowej).

§2

Przedstawiając niniejsze zasady pod pojęciem „ładu korporacyjnego” należy rozumieć:

- 1) zasady związane w szczególności z organizacją i zarządzaniem Bankiem,
- 2) wdrożenie dobrych praktyk w Banku Spółdzielczym, przy czym
 - pod tym pojęciem należy mieć na uwadze zasady zarządzania oraz nadzoru w relacjach wewnątrz Banku jak też w relacjach zewnętrznych związanych z potrzebą współdziałania Banku z członkami Banku jako udziałowcami oraz z klientami Banku i innymi Bankami, w zakresie realizacji usług bankowych.

Rozdział II. Podstawowe cele, które Bank uwzględnia na etapie wdrożenia zasad ładu korporacyjnego

§3

1. Bank Spółdzielczy podejmując decyzję o przyjęciu i wdrożeniu zasad ładu korporacyjnego, ma przede wszystkim na uwadze potrzebę:

- 1) zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Banku Spółdzielczego jako nieodłącznego elementu rynku finansowego,
 - 2) zabezpieczenia bezpieczeństwa depozytów, zgromadzonych w Banku,
 - 3) umożliwienie prowadzenia działalności Banku w sposób przejrzysty,
 - 4) zapewnienia stabilnego prowadzenia przez Bank bieżącej działalności.
2. Wdrażając zasady ładu korporacyjnego Bank uwzględnia także:
- 1) potrzebę zdobycia zaufania klientów do banku,
 - 2) zapewnienie ochrony praw klientów,
 - 3) potrzebę zapewnienia reguł uczciwego obrotu w zakresie realizacji usług bankowych.
3. Należy uwzględnić fakt, że Bank jako podmiot prawny uczestniczący bezpośrednio w obrocie gospodarczym powinien przyczyniać się do:
- 1) społeczno-ekonomicznego rozwoju środowiska,
 - 2) wzrostu zamożności społeczeństwa, oraz
 - 3) rozwoju edukacji społeczeństwa.

Rozdział III. Zakres podmiotowy zasad ładu korporacyjnego

§4

1. Budując ład korporacyjny, Bank ma na uwadze w szczególności fakt, że problematyka ta dotyczy relacji tak kształtowanych wewnątrz Banku jak też mających charakter zewnętrzny w stosunku do Banku.
2. W przypadku relacji, które są związane z wewnętrzną działalnością Banku Spółdzielczego, przyjmuje się, że problematyka ta dotyczy:
 - 1) relacji między kierownictwem i pracownikami Banku,
 - 2) wzajemnego podziału zadań i odpowiedzialności członków Zarządu Banku w procesie zarządzania Bankiem,
 - 3) udziału Rady Nadzorczej w procesie sprawowania nadzoru i kontroli nad działalnością Banku Spółdzielczego,
 - 4) relacji występujących między Zarządem Banku i Radą Nadzorczą w systemie zarządzania Bankiem.
3. Wdrażając zasady ładu korporacyjnego w relacjach zewnętrznych, Bank uwzględnia i ma na uwadze w szczególności ukształtowanie na właściwym poziomie:

- 1) zasad polityki informacyjnej tak w stosunku do klientów jak też w stosunku do członków Banku,
 - 2) relacji między Bankiem i jego klientami,
 - 3) współdziałania Banku z członkami (udziałowcami) Banku,
 - 4) współpracę z sektorem bankowym oraz innymi instytucjami ustawowo uprawnionymi do udzielania kredytów,
 - 5) relacji między Bankiem Spółdzielczym i Bankiem Zrzeszającym.
4. W stosunkach Banku z udziałowcami, Bank przede wszystkim dokonuje oceny relacji Banku, w szczególności Zarządu Banku z:
- 1) Zebraniem Grup Członkowskich,
 - 2) Zebraniem Przedstawicieli.

Rozdział IV. Znaczenie ładu korporacyjnego w strukturze organizacyjnej Banku Spółdzielczego

§5

1. Uwzględniając potrzebę zapewnienia ładu korporacyjnego w strukturze organizacyjnej Banku Spółdzielczego Bank ma na uwadze potrzebę zapewnienia:
 - 1) przejrzystości struktury (tj. stworzenie struktury jasno określającej podział zadań przypisanych poszczególnym ogniwom tej struktury),
 - 2) kształtowanie takiej struktury organizacyjnej, która w pełni obejmowałaby wszystkie segmenty działalności Banku,
 - 3) pełnego monitoringu wszystkich rodzajów ryzyka istotnych dla Banku.
2. Kształtując optymalną strukturę organizacyjną Bank ma na uwadze:
 - 1) zapewnienie właściwej kadry pracowników, której będą powierzone zadania stosownie do podziału zadań i kompetencji przyjętych tak w statucie jak też w pozostałych regulacjach wewnętrznych, w szczególności:
 - kwalifikacje osób, które będą pełnić stosowne funkcje w Radzie Nadzorczej Zarządzie Banku uwzględniając w tym przypadku wymogi kwalifikacyjne określone przez wytyczne EBA z dnia 22.10.2012 r., a ponadto,
 - uwzględnienie istniejących uwarunkowań, które wynikają z postanowień ustawodawstwa pracy.
3. Kształtując strukturę organizacyjną Bank uwzględnia w szczególności całokształt działań, które powinny być podejmowane w zakresie związanym z zarządzaniem

ryzykiem, a w szczególności:

- 1) przyjęcie kompleksowego systemu sprawozdawczości wewnętrznej, która to sprawozdawczość przede wszystkim powinna zapewniać:
 - a) identyfikację poszczególnych rodzajów ryzyka istotnych dla Banku,
 - b) oszacowanie bezpiecznego poziomu poszczególnych rodzajów ryzyka,
 - c) zasady pomiaru ryzyk istotnych dla Banku,
 - d) wyznaczenia poziomu bezpiecznego limitu dla każdego rodzaju ryzyka,
a następnie,
- 2) zapewnienie właściwego obiegu informacji zarządczej, której obieg powinien zapewniać pełne monitorowanie poziomu ryzyka każdego rodzaju z zachowaniem jednocześnie obowiązku przestrzegania tajemnicy prawnie chronionej.

Rozdział V. Zasady kształtowania polityki w zakresie wynagrodzeń zapewniające niezbędny ład korporacyjny

§6

1. W zakresie wynagrodzeń ustalanych tak dla Rady Nadzorczej i Zarządu Banku jak też dla pracowników Banku, Bank powinien uwzględniać w szczególności:
 - 1) potrzebę stosowania przejrzystych zasad ustalania wynagrodzeń dla:
 - a) członków Rady Nadzorczej,
 - b) członków Zarządu Banku,
 - c) pracowników Banku,
 - 2) aktualną sytuację ekonomiczno-finansową Banku.
2. Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej powinno być adekwatne do pełnionej funkcji, a także adekwatne do skali działalności instytucji nadzorowanej.
3. Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ustala Zebranie Przedstawicieli.
4. Kształtując wysokość wynagrodzeń ustalanych dla poszczególnych członków zarządu, Bank ma na uwadze:
 - 1) obowiązek uwzględnienia podziału wynagrodzeń dla tych osób na składniki stałe i zmienne,
 - 2) potrzebę przyjęcia, że w zakresie kształtowania zmiennych składników wynagrodzenia, obowiązują odrębne reguły przewidziane w „Polityce wynagradzania stanowisk, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na

poziom ryzyka w Banku” opartej na postanowieniach Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 6 marca 2017r.

- 3) sytuację ekonomiczno-finansową Banku, w tym osiągnięte wyniki i wskaźniki przyjęte jako podstawa do kształtowania zmiennych składników wynagradzania.

Rozdział VI. Rola systemu kontroli wewnętrznej w kształtowaniu w Banku ładu korporacyjnego

§7

1. Kształtując i następnie wdrażając ład korporacyjny w system kontroli wewnętrznej, Bank ma na uwadze, w szczególności, że w każdym przypadku kontrola realizowana w ramach tego systemu powinna:
 - 1) wspomagać cały proces decyzyjny w ramach systemu zarządzania Bankiem,
 - 2) zapewniać skuteczne i efektywne działania Banku,
 - 3) pozwolić na terminową i wiarygodną sprawozdawczość finansową,
 - 4) zapewnić realizację zadań, które ma realizować Bank w pełni zgodną tak z regulacjami prawnymi zewnętrznymi i wewnętrznymi z uwzględnieniem w szczególności ustaw i rozporządzeń wykonawczych jak też uchwał oraz Rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Bank powinien w celu zapewnienia ładu korporacyjnego systemowo oceniać funkcjonowanie kontroli wewnętrznej w Banku.

§8

Realizując natomiast w każdym przypadku kontrolę wewnętrzną funkcjonalną, Bank ma zawsze na uwadze:

- 1) weryfikację mechanizmów kontrolnych pod kątem efektów tej kontroli,
- 2) monitoring w zakresie realizacji działań zmierzających do usunięcia nieprawidłowości w ramach tej kontroli,
- 3) zapewnieniu objęcia tą kontrolą wszystkich segmentów działalności Banku.

§9

Przyjmując organizację kontroli wewnętrznej z wyodrębnieniem komórki audytu wewnętrznego Bank zapewnia niezależność osób realizujących zadania audytu wewnętrznego w drodze powierzenia zadań audytu Spółdzielni Systemu Ochrony BPS.

Rozdział VII. Uwzględnienie zasad ładu korporacyjnego w procesie zarządzania kadrami z jednoczesnym uwzględnieniem zasad dobru i kwalifikacji członków Zarządu Banku i Rady Nadzorczej

§10

1. W procesie zarządzania kadrami, Bank uwzględni na etapie powierzania wykonywania określonej pracy:
 - 1) posiadanie przez daną osobę stosownego doświadczenia teoretycznego, mając na uwadze w szczególności:
 - a) wykształcenie,
 - b) udział w szkoleniach specjalistycznych, kursach itp.,
 - 2) dysponowanie odpowiednią wiedzą praktyczną, związaną z wykonywaniem pracy w okresie poprzedzającym podjęcie pracy w Banku,
 - 3) potrzebę realizacji uprawnień pracowniczych, które Bank jako pracodawca powinien zapewniać dla danego pracownika,
 - 4) możliwość wykonywania pracy w sposób rzetelny i terminowy.
2. Kształtując skład osobowy Zarządu Banku, Bank przyjmuje zasadę, że kandydaci do sprawowania tej funkcji powinni posiadać:
 - 1) kwalifikacje i doświadczenie,
 - 2) niezbędne kompetencje do kierowania Bankiem,
 - 3) umiejętności niezbędne do sprawowania tej funkcji,
 - 4) dawać rękojmię należytego wykonywania obowiązków związanych z wykonywaniem funkcji.
3. Przystępując do oceny kandydatów na członków Zarządu, Bank zawsze ustala czy kandydat:
 - 1) posiada niezbędne kwalifikacje zawodowe, w tym:
 - a) doświadczenie teoretyczne, które pozyskał w drodze ukończenia stosownej szkoły w szczególności posiadającej specjalizację w zakresie bankowości i finansów, a następnie,
 - b) czy kandydat poszerzał te doświadczenia w drodze uczestnictwa w różnego rodzaju szkoleniach, oraz czy posiada,
 - c) doświadczenie praktyczne, które nabył w związku ze sprawowaniem wcześniej funkcji członka organu zarządzającego lub też sprawowaniu innej funkcji zawodowej,

- d) cieszy się niekwestionowaną reputacją, w szczególności wykluczającą odpowiedzialność karną.
4. Kandydaci na członka Rady Nadzorczej powinni mieć kompetencje oraz spełniać te same warunki, które zostały przypisane dla członka Zarządu Banku, wskazane w ust. 2.
 5. Dokonując oceny indywidualnej każdego z członków Zarządu, Bank w ramach zapewnienia ładu korporacyjnego w tym organie dokonuje oceny funkcjonowania tego organu jako całości przyjmując w każdym przypadku, że Zarząd Banku powinien:
 - 1) składać się z członków, którzy wzajemnie uzupełniają się w procesie realizacji zadań nałożonych na ten organ;
 - 2) Zarząd powinien kierować się bezpieczeństwem Banku, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa depozytów zgromadzonych w Banku;
 - 3) na Zarządzie Banku spoczywają obowiązki w zakresie:
 - a) rozpatrywania spraw kierowanych do Banku,
 - b) planowania przewidywanej działalności bankowej,
 - c) podejmowania stosownych decyzji za wyjątkiem spraw zastrzeżonych dla innych organów Banku,
 - d) kierowania bieżącą działalnością Banku,
 - e) kontrolowania w ramach systemu kontroli wewnętrznej całej działalności statutowej Banku,
 - 5) Zarząd Banku w sposób precyzyjny winien podzielić zadania i kompetencje które mają być przypisane poszczególnym członkom Zarządu przyjmując jednak zasadę kolegialnej odpowiedzialności całego Zarządu Banku z tytułu zarządzania Bankiem;
 - 6) sprawowanie funkcji członka Zarządu powinno wykluczyć lub w znacznym stopniu wyłączyć zaangażowanie danego członka Zarządu w inną działalność, nie związaną z zarządzaniem Bankiem.
 6. Dokonując oceny funkcjonowania Rady Nadzorczej jako całości, Bank uwzględnia na wstępie, że Rada Nadzorcza przede wszystkim działa w imieniu Banku, ale jest jednocześnie reprezentantem członków Banku.
 - 1) Rada Nadzorcza posiada pełną zdolność do wykonywania nadzoru bieżącego w zakresie realizacji celów strategicznych, przy czym do tego organu należy także,

- 2) sprawowanie nadzoru w zakresie oceny poziomu poszczególnych rodzajów ryzyka istotnego dla Banku,
- 3) realizowanie funkcji nadzoru nad działalnością finansowo-księgową Banku tak w zakresie prawidłowego sporządzenia sprawozdania finansowego jak też w zakresie zmian w polityce rachunkowości, wskazując jednocześnie,
- 4) na potrzebę kierowania się przez Radę Nadzorczą jak też przez poszczególnych członków Rady, obiektywną oceną,
- 5) potrzebę zapewnienia w składzie Rady członków posiadających stosowne kwalifikacje z dziedziny rachunkowości przy jednoczesnym przyjęciu,
- 6) zasad współpracy między Radą Nadzorczą i biegłym rewidentem, a ponadto,
- 7) potrzebę oceny przez Radę Nadzorczą czynności związanych z realizowaną kontrolą sprawozdania finansowego przez biegłego rewidenta,
- 8) obowiązek sprawowania funkcji przez członków Rady Nadzorczej będzie realizowany w sposób aktywny i z pełnym zaangażowaniem,
- 9) realizowanie przez Radę Nadzorczą systemowo swojej funkcji statutowej będzie dokonywane w sposób stały przy jednoczesnym uwzględnieniu potrzeby zwoływania posiedzeń Rady nie rzadziej niż raz na kwartał,
- 10) dokonywanie oceny przez Radę Nadzorczą przestrzegania przez Bank „zasad ładu korporacyjnego”.

Komitet Audytu

Zgodnie z zapisami art. 128 ustawy z dnia 11 maja 2017r Rada Nadzorcza powołała Komitet Audytu, który funkcjonuje jako niezależna komórka Rady Nadzorczej a członkowie Komitetu spełniają kryteria niezależności i posiadają kompetencje z dziedziny rachunkowości. Zadania Komitetu zostały określone w Regulaminie działania Komitetu Audytu w Banku Spółdzielczym w Proszowicach z dnia 20 października 2017r.

Rozdział VIII. Ład korporacyjny w relacjach z członkami (udziałowcami) Banku Spółdzielczego

11

1. Bank mając na uwadze potrzebę zachowania ładu korporacyjnego w relacjach z członkami (udziałowcami) Banku przyjmuje, że:

- 1) w każdym przypadku Bank jest zobowiązany przy zachowaniu bezpieczeństwa Banku, do działania w interesie członków Banku z poszanowaniem interesów klienta,
 - 2) przekazując istotne informacje dla członków Banku, do których Bank jest zobowiązany, niezbędnym jest zawsze zachowanie tajemnicy prawnie chronionej, w szczególności tajemnicy bankowej,
 - 3) członkowie Banku powinni uwzględniać zasadę, że możliwość ich oddziaływania na działalność Banku istnieje jedynie za pośrednictwem organów statutowych Banku Spółdzielczego, w szczególności przy udziale takich organów jak Zarząd Banku, Zebranie Grupy Członkowskiej, Rada Nadzorcza czy też Zebranie Przedstawicieli,
 - 4) w każdym przypadku tak Bank jak też członkowie Banku zobowiązani są w ramach współpracy i współdziałania zapewnić przede wszystkim bezpieczeństwo Banku, w szczególności bezpieczeństwo depozytów zgromadzonych w Banku.
2. Uwzględniając przedstawione w ust. 1 podstawowe zasady współdziałania z Bankiem, członkowie (udziałowcy) Banku Spółdzielczego w celu zachowania ładu korporacyjnego powinni natomiast mieć na uwadze, że:
- 1) w każdej sytuacji w relacjach z Bankiem, członek Banku powinien kierować się interesem Banku,
 - 2) w przypadku zamiaru podjęcia działań przez członków Banku zmierzających do ewentualnej wypłaty dywidendy z zysku (nadwyżki bilansowej) niezbędnym jest każdorazowe dokładne przeanalizowanie czy poziom funduszy własnych Banku w pełni zapewnia wymogi kapitałowe pozwalające na pokrycie wszystkich rodzajów ryzyka istotnych dla Banku.

Rozdział IX. Znaczenie polityki informacyjnej Banku dla ładu korporacyjnego w relacjach z członkami (udziałowcami) oraz klientami Banku

§12

1. Przyjmując i realizując zasady polityki informacyjnej, Bank zapewnia dla członków Banku a w szczególności dla klientów Banku, niezbędne informacje w zakresie:
 - 1) oceny sytuacji ekonomiczno-finansowej Banku,
 - 2) planów rozwojowych Banku, w tym strategię Banku jak też przyjęte założenia rocznego planu finansowego.
2. Przyjęta polityka informacyjna powinna być:

- 1) całkowicie przejrzysta tak dla członków (udziałowców) jak też dla klientów Banku,
- 2) zapewniać stosowny dostęp do wszystkich istotnych informacji dla działalności Banku, z uwzględnieniem zachowania tajemnicy prawnie chronionej w szczególności tajemnicy bankowej,
- 3) uwzględniać procedury zapewniające możliwość kierowania stosownych wniosków ze strony członków (udziałowców) lub też klientów Banku oraz uzyskiwania odpowiedzi ze strony Banku na zgłaszane wnioski.

Rozdział X. Wdrożenie ładu korporacyjnego w relacjach z klientami Banku

§13

1. W kontaktach z klientami, Bank stosuje i zapewnia zachowanie dobrych praktyk, które będą pogłębiać zaufanie do Banku Spółdzielczego, przyjmując w tym zakresie zasadę, że wszelkie działania Banku w procesie uzgadniania realizacji określonych czynności bankowych, powinny charakteryzować się:
 - 1) pełną rzetelnością, zapewniając w ten sposób klienta o pełnej zgodności oferowanych produktów bankowych z regulacjami prawnymi obowiązującymi w Banku,
 - 2) solidnością, co wiąże się z obowiązkiem Banku zrealizowania zapotrzebowania na dane usługi bankowe w określonym terminie i według wszelkich dobrych praktyk, które są stosowane w Banku,
 - 3) wiarygodnością, czego przejawem będzie realizacja określonych potrzeb klientów na warunkach dwustronnie uzgodnionych.
2. Realizując zapotrzebowanie klientów na określone usługi bankowe, Bank powinien w pełni realizować postanowienia zawartych umów przy pełnej zgodności z obowiązującymi przepisami i regulacjami, wewnętrznymi, przy czym w przypadku potrzeby uzgodnienia warunków umów z klientami, Bank powinien mieć na uwadze:
 - 1) dobrze pojęty interes Banku,
 - 2) słuszny interes klienta,
 - 3) potrzeby zachowania równowagi stron umowy, którą Bank powinien przestrzegać mimo przewagi wynikającej z wiedzy profesjonalnej pracowników Banku.
3. Kierowane pisma do klientów jak też wszelkie informacje a także umowy i dokumenty bankowe Bank formułuje w sposób precyzyjny, przejrzysty i zrozumiały.

W bezpośrednich kontaktach z klientami Bank powinien traktować tego klienta z należytym szacunkiem, nie stosując w stosunku do niego działań dyskryminujących.

§14

1. Oferując usługi bankowe w formie reklamy, Bank zobowiązuje się w przypadku formułowania określonego przekazu reklamowego do stosowania następujących reguł:
 - 1) każda informacja Banku powinna być przedstawiona w sposób rzetelny,
 - 2) przekaz reklamowy nie może wprowadzać w błąd klienta, przy jednoczesnym uwzględnieniu w tym przekazie wyłącznie informacji, która jest w pełni zgodna tak z przepisami ogólnie obowiązującymi jak też z regulacjami wewnętrznymi,
 - 3) zasad wynikających z dobrych obyczajów,
 - 4) zasad wiążących się z uczciwym obrotem.
2. Wskazując na obowiązek Banku nie wprowadzania w błąd klienta w przekazie reklamowym, Bank w każdym przypadku w tym przekazie reklamowym zobowiązuje się wskazywać:
 - 1) szczegółowe dane dotyczące produktu bankowego,
 - 2) korzyści, które można osiągnąć z tytułu korzystania z reklamowanego produktu,
 - 3) ponoszone koszty, które obciążają klienta,
 - 4) okres dostępności reklamowanego produktu.
3. Publikując dany produkt reklamowy w środkach masowego przekazu lub na zasadach zewnętrznej reklamy, Bank zobowiązuje się:
 - 1) sprawdzać w każdym przypadku, czy właściwie został przedstawiony charakter i konstrukcja przekazu reklamowego,
 - 2) zapewnić potencjalnemu klientowi dostęp do wszystkich materiałów, które w sposób całkowity powinny obrazować istotne cechy dla danego produktu reklamowego,
 - 3) zastosować rozwiązania graficzne, które nie powinny utrudniać odbiorcy zapoznania się z istotnymi informacjami dot. produktu reklamowanego,
 - 4) wskazać precyzyjnie źródło prezentowanych informacji.

Rozdział XI. Zachowanie zasad ładu korporacyjnego w postępowaniu związanym z rozpatrywaniem skarg i reklamacji

§15

1. Ustala się następujące zadania w zakresie składanych skarg i reklamacji:
 - 1) rejestrowanie kolejno wszystkich skarg i reklamacji,
 - 2) wszechstronne analizowanie złożonych skarg i reklamacji przez Zarząd Banku, które powinien prezentować w odpowiedzi na skargę lub reklamację,
 - 3) kierowanie do osoby składającej skargę lub reklamację pisemnej odpowiedzi, w sposób zapewniający potwierdzenie odbioru pisma przez osobę składającą skargę lub reklamację.
2. W postępowaniu związanym z rozpatrywaną skargą lub reklamacją, Bank ma na uwadze:
 - 1) terminowe rozpatrywanie skarg i reklamacji,
 - 2) zasadę rzetelnego i wnikliwego oraz obiektywnego rozpatrzenia każdej skargi i reklamacji,
 - 3) obowiązujące w danej sprawie przepisy ogólnie obowiązujące oraz stosowne regulaminy obowiązujące w Banku,
 - 4) zasady uczciwego obrotu i dobrych obyczajów,
 - 5) przestrzeganie istotnych reguł, które powinny być uwzględnione w odpowiedzi na skargę lub reklamację.

Rozdział XII. Ład korporacyjny w systemie zarządzania ryzykiem

§16

1. Bank uwzględniając ład korporacyjny w systemie zarządzania ryzykiem, przyjmuje, że zarządzanie ryzykiem obejmuje:
 - 1) identyfikację ryzyka istotnego dla działalności Banku Spółdzielczego,
 - 2) pomiar poziomu ryzyka bezpiecznego dla Banku,
 - 3) monitorowanie i kontrolę poziomu każdego rodzaju ryzyka istotnego dla Banku.
2. W ramach systemu zarządzania ryzykiem, Bank stosuje niezbędne mechanizmy zapewniające systemowo ocenę poziomu każdego rodzaju ryzyka, w szczególności, w ramach, których wyróżnia się:
 - 1) opracowane procedury wewnętrzne zapewniające pełną ocenę wszystkich ryzyk istotnych dla Banku,

- 2) przyjęcie i zatwierdzenie limitów ustalanych dla bezpiecznego poziomu każdego ryzyka istotnego dla Banku.
3. W ramach struktury organizacyjnej Banku, przyjmuje się, że za skuteczne zarządzanie ryzykiem odpowiedzialny jest Zarząd Banku, przy czym, Prezes pełni funkcję członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym.
4. Rada Nadzorcza w ramach nadzoru nad systemem zarządzania ryzykiem:
 - 1) zatwierdza strategię Banku w części dot. zarządzania ryzykiem,
 - 2) ocenia systemowo zgodność prowadzonej przez Zarząd polityki w zakresie zarządzania ryzykiem z przyjętą strategią Banku,
 - 3) nadzoruje Zarząd Banku w zakresie realizacji rocznego plan finansowego w części dot. zarządzania ryzykiem,
 - 4) kwartalnie ocenia poziom istotnych rodzajów ryzyka istotnych dla Banku w oparciu o informacje przedkładane przez Zarząd Banku.

Rozdział XIII. Przestrzeganie zasad ładu korporacyjnego w relacjach z innymi Bankami

§17

1. W bezpośrednich relacjach między Bankiem Spółdzielczym a innymi bankami działającymi w oparciu o ustawę – Prawo bankowe, Bank przestrzega:
 - 1) reguł i zasad uwzględniających rzetelność przekazywanych wzajemnie informacji,
 - 2) zasadę lojalności i jednocześnie wzajemnego zaufania.
2. Współpraca Banku Spółdzielczego z innymi Bankami przy wykonywaniu czynności bankowych powinna uwzględniać:
 - 1) zasadę wzajemności,
 - 2) zasadę równości,
 - 3) informacja przekazywane między bankami powinny być:
 - a) w pełni aktualne,
 - b) zgodne ze stanem rzeczywistym.
3. W relacjach z innymi Bankami, Bank Spółdzielczy zobowiązuje się:
 - 1) nie podejmować działań mających na celu przedstawienie negatywnych ocen w stosunku do pozostałych Banków,
 - 2) w razie sporu pomiędzy Bankami dążyć do polubownego rozstrzygnięcia w pierwszym etapie przy udziale mediatora,

- 3) w reklamach stosowanych przez Bank Spółdzielczy, unikać możliwości przedstawiania Banków konkurencyjnych w negatywnym świetle.

Rozdział XIV. Zarządzanie konfliktami interesów – w przypadku dodatkowej aktywności zawodowej przez członków Rady Nadzorczej i Zarządu

§18

1. W przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości jego zaistnienia w związku z prowadzoną dodatkową aktywnością zawodową lub pozazawodową przez członków Rady Nadzorczej w Banku kwestia winna zostać skierowana do Zarządu Banku oraz udziałowca celem podjęcia dalszych kroków (zaniechanie prowadzenia działalności, włącznie z wyłączeniem członka Rady Nadzorczej).
2. W przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości jego zaistnienia w związku z prowadzoną dodatkową aktywnością zawodową lub pozazawodową przez członków Zarządu w Banku kwestia winna zostać skierowana do Rady Nadzorczej Banku oraz udziałowca celem podjęcia dalszych kroków (zaniechanie prowadzenia działalności, włącznie z wyłączeniem członka Zarządu).

Rozdział XV. Zakończenie

§19

Realizując zasady ładu korporacyjnego, Bank uwzględnia ponadto i stosuje w sprawach nieuregulowanych w niniejszych zasadach:

- 1) wytyczne skierowane do sektora bankowego przez Komisję Nadzoru Finansowego, w formie zasad ładu korporacyjnego, o których mowa w § 1 ust. 2 niniejszych zasad stanowiące załącznik nr 1 i następnie,
- 2) „Kodeks Etyki Bankowej” Związku Banków Polskich, o którym mowa w § 1 ust. 3 niniejszych zasad, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszych zasad.

§ 20

Niniejsze zasady przyjęte przez Zarząd Banku podlegają zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą Banku.

