

KODEKS ETYKI

Wartości, którymi kieruje się w swojej działalności Getin Noble Bank, są **fundamentem budowania skutecznego ładu wewnętrznego**. Wartości te oraz określone zasady etyki zawierają wysokie standardy etyczne i zawodowe, które kształtują wśród pracowników odpowiedzialne i etyczne postawy, w tym budują świadomość znaczenia ryzyka w działalności banku, zasad jego podejmowania i zarządzania nim (tzw. kultura ryzyka).

Wysokie standardy etyczne i zawodowe określają, które działania oraz standardy postępowania są **pożądane, a które nieakceptowalne**.

Getin Noble Bank, to mój bank.

W codziennym działaniu stawiamy na **PROFESJONALIZM** i **OTWARTOŚĆ**, budujemy wiarygodność banku, mając na uwadze dobro klienta i **WARTOŚĆ** dla niego. Wyróżnia nas **ENTUZJAZM** i pełne zaangażowanie w realizację codziennych zadań. Istotny jest dla nas **REZULTAT**, chcemy być skuteczni i wiarygodni dla współpracowników, klientów, akcjonariuszy i kontrahentów. Zarządzamy w sposób **ANGAŻUJĄCY**, dajemy pracownikom autonomię, motywujemy do działania, ale również bierzemy odpowiedzialność za powierzone im zadania.



GETIN P²OWER

Getin Noble Bank to bank, który powstał z połączenia kilku instytucji o odmiennej specyfice działania. Nasze produkty i usługi adresowane są do różnych grup klientów. Różnorodność i ciągła zmiana determinują współczesny świat, dlatego w swoich działaniach jesteśmy elastyczni i reagujemy na potrzeby współczesnego klienta, pracownika, czy partnera biznesowego. w naszej pracy towarzyszy nam **MODEL POSTAW I ZACHOWAŃ GETIN P²OWER** i na co dzień funkcjonujemy zgodnie z tym modelem.

GETIN P²OWER stanowi podstawę wszystkich działań podejmowanych przez pracowników Getin Noble Banku w stosunku do współpracowników, klientów, akcjonariuszy, kontrahentów i samego banku.

GETIN P²OWER

W Banku promuje się postawy spójne z modelem Getin P²OWER. Zgodnie z przyjętym modelem, pożądaną praktyką i obowiązkiem pracowniczym jest reagowanie na wszelkie formy nieetycznych zachowań i naruszeń wobec pracowników, klientów, kontrahentów, akcjonariuszy i prawa, z jednoczesnym uwzględnieniem ochrony dla osób zgłaszających incydent. Szczegóły dotyczące zgłaszania naruszeń i ochrony dla osoby zgłaszającej, opisane są w obowiązujących w banku regulacjach wewnętrznych.

Dokumentem, który obok GETIN P²OWER określa standardy etyczne przyjęte w Getin Noble Bank jest **Kodeks Etyki Bankowej** (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej). Opracowany został przez Związek Banków Polskich, którego nasz bank jest członkiem. Zakres podmiotowy obydwu dokumentów jest spójny.

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.

Zarząd dokonuje okresowej weryfikacji i oceny przestrzegania zasad etyki, w celu dostosowania ich do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej w banku i otoczenia banku oraz nie rzadziej niż raz w roku, informuje radę nadzorczą o wynikach przeprowadzonej oceny.

PROFESJONALIZM

- Ma wiedzę i umiejętności, doskonali swoje **kompetencje**
- Realizuje zadania z wysoką **jakością**
- Przestrzega **standardów** banku
- Postępuje **etycznie** i dotrzymuje słowa



Swoją wiedzę i doświadczenia w pełni wykorzystujemy do realizacji powierzonych nam zadań. Poprzez stały rozwój osobisty, obserwację trendów biznesowych, aktualizację wiedzy, doskonalimy swoje **KOMPETENCJE** i umiejętności.

Dbamy o **PROFESJONALIZM**, pamiętając, że działamy nie tylko w imieniu swoim, ale przede wszystkim w imieniu banku.

Razem tworzymy nasz bank, dlatego naszą pracę wykonujemy biorąc **ODPOWIEDZIALNOŚĆ** za jego wizerunek, wyniki i pozycję na rynku. Realizujemy zadania z wysoką **JAKOŚCIĄ** i według przyjętych **STANDARDÓW**. Postępujemy **ETYCZNIE** i dotrzymujemy danego słowa. Szanujemy czas swój i innych, będąc punktualnym oraz przestrzegając ustalonych terminów.

OTWARTOŚĆ

- Jest **otwarty na zmiany** i szuka rozwiązań
- Buduje relacje w oparciu o **zaufanie**
- Aktywnie **współpracuje**, gra fair i do wspólnej bramki
- Otwarcie się **komunikuje**, udziela informacji zwrotnej



DYNAMICZNIE reagujemy na zmiany, dostosowując swoje działania do sytuacji na rynku i w banku.

Jesteśmy **AKTYWNI I OTWARCI NA ZMIANY** – wychodzimy z inicjatywą, sami oferujemy wsparcie i dostrzegamy płaszczyzny, na których możemy współpracować, łącząc wiedzę i doświadczenie zespołów i specjalistów o zróżnicowanych kompetencjach.

OTWARCIE SIĘ KOMUNIKUJEMY – to klucz do budowania relacji w zespołach opartych na **ZAUFANIU**. Aktywnie **WSPÓŁPRACUJEMY**. Mamy wspólne cele i wspieramy się wzajemnie w ich realizacji.

Chętnie oferujemy pomoc, dzielimy się wiedzą i wspieramy współpracowników, kiedy tego potrzebują. Ceniśmy wyjątkowość wkładu każdej osoby w pracę całego zespołu.

WARTOŚĆ DLA KLIENTA

- Dbą o **pozytywne doświadczenia klienta**
- Upraszcza procesy z myślą o kliencie, tworzy **proste rozwiązania**
- **Szanuje** klientów i współpracowników
- Buduje **wiarygodność** banku



USPRAWNIAMY PROCESY Z MYŚLĄ O KLIENCIE, TWORZYMY PROSTE, WSPÓŁCZESNE ROZWIĄZANIA i kanały dystrybucji. Wprowadzamy rynkowe produkty, sprawnie i zarazem rozważnie podejmujemy decyzje.

DBAMY O POZYTYWNE DOŚWIADCZENIA KLIENTA. Precyzyjnie, zrozumiale i przejrzyste formułujemy umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do klientów oraz informacje o produktach i świadczonych usługach. Uczciwie, rzetelnie i terminowo realizujemy obsługę posprzedażową.

TROSZCZYMY SIĘ O KLIENTA i jego dobro. Budujemy relacje z klientami oferując odpowiednie produkty, dostosowane do ich potrzeb i oczekiwań. Dbamy o zachowanie tajemnic prawnie chronionych oraz poufnych informacji o klientach.

Działamy **ETYCZNIE** i z **SZACUNKIEM DLA KLIENTA** oraz **WSPÓŁPRACOWNIKA**, budujemy **WIARYGODNOŚĆ** banku.

W prowadzonych działaniach przestrzegamy poszanowania godności ludzkiej, w szczególności w obszarach obsługi klienta, działań promocyjnych i marketingowych oraz windykacji należności.

ENTUZJAZM

- Jest **życzliwy** w relacjach
- **Angażuje** się w pracę
- Jest **proaktywny** i bierze sprawy w swoje ręce
- Ma **pozytywne nastawienie** i docenia działania innych



Relacje w zespole oparte są przede wszystkim o dbałość o dobro współpracownika. Ze zrozumieniem i **ŻYCZLIWOŚCIĄ** wspieramy siebie nawzajem, dziękując za pomoc i współpracę.

Mamy **POZYTYWNE NASTAWIENIE** do powierzonych nam zadań i w pełni **ANGAŻUJEMY SIĘ** w ich realizację, wykorzystując dane nam szanse i możliwości.

JESTEŚMY PROAKTYWNI i bierzemy sprawy w swoje ręce, dbając o realizację celu naszego i jednostki, w której pracujemy. Dbamy o dobrą atmosferę w zespole i komfort pracy. Nie pozwalamy na niewłaściwe zachowania czy formułowanie obraźliwych uwag pod adresem innych osób. Różnorodność wśród naszych pracowników stanowi dodatkową wartość naszej organizacji. Zapobiegamy dyskryminacji, które w oczywisty sposób łamią zasady etyki.

ENTUZJAZM ma także swoje bezinteresowne oblicze – jesteśmy bankiem odpowiedzialnym społecznie i angażujemy się w działalność charytatywną na rzecz lokalnych społeczności i osób potrzebujących.

REZULTAT

- W swoich działaniach kieruje się **dobrem banku**
- Jest **skuteczny** - realizuje postawione cele i zadania
- Dbą o **efektywność i koszty**
- Działa **odpowiedzialnie** i na czas



W realizacji naszych zadań widzimy szerszą perspektywę, wybieramy rozwiązania, które wspierają realizację celów zespołu i banku. Jesteśmy **SKUTECZNI** i dbamy o **REZULTAT** naszych działań – dostarczamy zakładane wyniki, realizujemy w pełni przypisane nam zadania, zapewniając jednocześnie najwyższą jakość i **DBAŁOŚĆ** o **EFEKTYWNOŚĆ** ich wykonania. Jesteśmy **ODPOWIEDZIALNI, DZIAŁAMY TERMINOWO**, zachowując szacunek dla czasu współpracowników i klientów banku.

KIERUJEMY SIĘ PRZED E WSZYSTKIM DOBREM BANKU i jego reputacją. Jako pracownicy instytucji zaufania publicznego przykładamy najwyższą wagę do przestrzegania obowiązujących regulacji wewnętrznych banku, jak i zewnętrznych przepisów prawa. Nie tolerujemy żadnych form korupcji. Nie przyjmujemy i nie oferujemy niedozwolonych korzyści kontrahentom, pracownikom oraz innym osobom trzecim. Świadomie i odpowiedzialnie postępujemy z prezentami, przeciwdziałamy potencjalnym konfliktom interesów.

ANGAŻUJĄCE PRZYWÓDZTWO

- Motywuje, daje **autonomię**
- **Inspiruje**, rozwija innych
- Skutecznie się **komunikuje** i zarządza zmianą
- Docenia i udziela informacji zwrotnej
- Wyznacza **kierunek**, określa cele, dostarcza wyniki
- Bierze odpowiedzialność za ludzi i podjęte decyzje
- Dbą o **koszty i efektywność** jednostki
- Działa **spójnie, odważnie** i z P²OWER'em



Nasi menedżerowie stoją na straży prawa i przyjętych w banku standardów postępowania. Konsekwentnie stosują przyjęte przez bank dobre praktyki rynkowe.

ZARZĄDZAJĄ ZESPOŁEM W ANGAŻUJĄCY SPOSÓB, MOTYWUJĄ, INSPIRUJĄ, OBDARZAJĄ ZAUFANIEM, DAJĄ AUTONOMIĘ W DZIAŁANIU.

Kształtują dobrych pracowników i sukcesorów poprzez rozszerzanie ich zakresu odpowiedzialności. Podejmując trudne decyzje **BIORĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ** za komunikację w zespole. w procesie zmiany zarządzają postawami pracowników, **OTWARCIE DZIELĄ SIĘ INFORMACJAMI** i przekazują je na czas.

Nasi **ANGAŻUJĄCY PRZYWÓDCY** zarządzają realizacją zadań w oparciu o analizę kosztów i efektów. Optymalizują procesy, procedury, sposoby realizacji zadań tak, aby zwiększać efektywność jednostki i całego banku. Nasi menedżerowie **DZIAŁAJĄ SPÓJNIE, ODWAŻNIE i z P²OWER'EM.**



GETIN P²OWER

Nieustannie szukamy sposobów realizacji ambitnych celów, które przed sobą stawiamy, dążymy do podnoszenia atrakcyjności naszych produktów i usług oraz osiągania najwyższych standardów w zakresie etyki, niezawodności i odpowiedzialności.

W codziennym działaniu stosujemy zasadę równości szans, płci i niedyskryminacji. **SZANUJEMY PRAWO I STOSUJEMY PRZYJĘTE ZASADY DOBREJ PRAKTYKI BANKOWEJ.**

Profesjonalizm, Otwartość, Wartość dla Klienta, Entuzjazm, Rezultat oraz Angażujące Przywództwo, składają się na model GETIN P²OWER. Jest to fundament, który pozwala budować wyjątkowość naszego banku i kształtować miejsce, w którym ludzie mają frajdę z pracy oraz realny wpływ na rozwój banku i osiągnięte wyniki. Działamy z P²OWER-em.



KODEKS ETYKI BANKOWEJ W MODELU POSTAW GETIN P²OWER

JAKO BANK

- Proste, innowacyjne usługi proponowane przez bank oraz społecznie odpowiedzialne prowadzenie biznesu przyczynia się do wzrostu zamożności społeczeństwa
- Budowanie wiarygodności banku poprzez stosowanie postaw, tj. profesjonalizm, otwartość, uczciwość i sumienność
- Odpowiedzialność społeczna – angażowanie się w działalność charytatywną na rzecz lokalnych społeczności i osób potrzebujących

W RELACJACH Z KONTRAHENTAMI

- Rzetelność, lojalność, kultura korporacyjna, wzajemne zaufanie i uczciwa konkurencja
- Poszanowanie zasad ochrony informacji, w tym ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej i handlowej
- Dbłość o dobro banku i jego reputację
- Zapobieganie wszelkim formom korupcji
- Przeciwdziałanie potencjalnym konfliktom interesów

W RELACJACH Z KLIENTEM

- Dbłość o pozytywne doświadczenia klienta
- Wysoka jakość relacji zewnętrznych z klientem
- Przekazywanie informacji o usługach i warunkach umowy w sposób zrozumiały
- Szacunek i brak dyskryminacji
- Uczciwość, rzetelność i terminowość realizacji obsługi posprzedażowej
- Jasne zasady postępowania ze skargami/reklamacjami klientów

W RELACJACH Z PRACOWNIKAMI

- Motywacja, docenianie i dbłość o rozwój pracowników
- Zapobieganie naruszeniom praw pracowniczych, tj. wszelkie formy dyskryminacji, mobbingu, molestowania, nietykalności cielesnej
- Oferowanie pomocy, dzielenie się wiedzą i wsparcie współpracowników
- Dbłość o wspólny komfort pracy
- Aktywna współpraca i tworzenie życzliwej, przyjaznej atmosfery w zespole