

KODEKS POSTĘPOWANIA GRUPY PEKAO



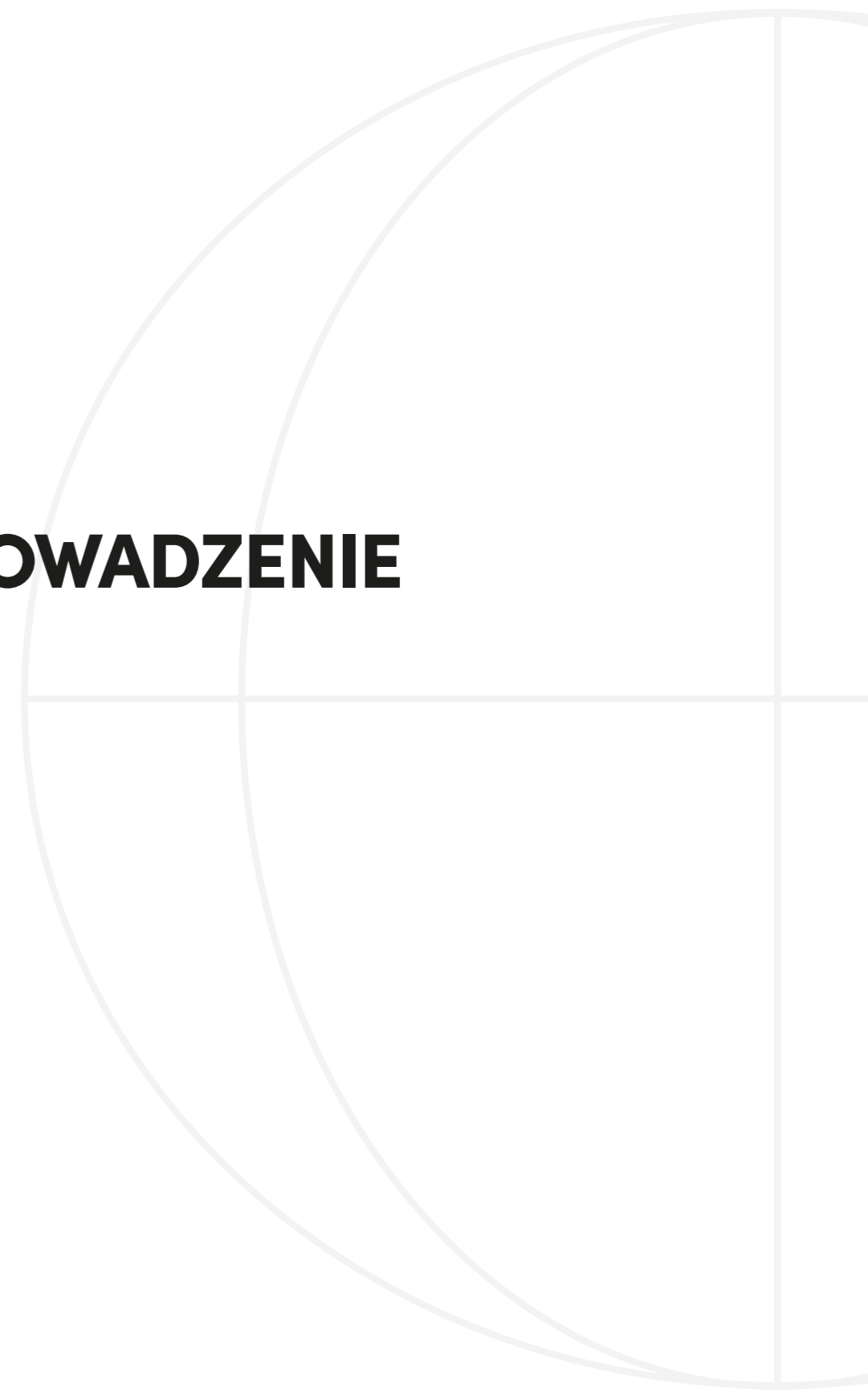
2025

Spis treści

I. WPROWADZENIE	5
1. Wstęp	6
2. Misja, wizja i wartości banku	7
3. Ład korporacyjny (G – Governance)	10
4. Poszanowanie praw człowieka	11
II. RELACJE Z OTOCZENIEM	13
1. Pekao bez barier	14
2. Zarządzanie doświadczeniem klienta	15
3. Zaangażowanie społeczne	16
4. ESG	17
5. Odpowiedzialny marketing i ochrona konsumenta	18
6. Reklamacje	19
7. Zarządzanie ryzykiem reputacyjnym	20
III. TAK DZIAŁAMY	23
1. Etyka i szacunek w miejscu pracy	24
2. Otwarcie, odwagę i po imieniu – tak współpracujemy	25
3. Cyberbezpieczeństwo – dbamy o nie na co dzień	26
4. AI to szansa i rzeczywiste wsparcie naszej codziennej pracy	27
5. Sankcje	29
6. Bezpieczeństwo i higiena pracy	30
7. Praca zdalna	31
IV. ETYKA KORPORACYJNA	33
1. Przeciwdziałanie praktykom ograniczającym konkurencję oraz praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów	34
2. Zarządzanie konfliktami interesów	35
3. Przeciwdziałanie korupcji	36
4. Zgłaszanie nieprawidłowości (whistleblowing)	37
V. OCHRONA INFORMACJI	39
1. Ochrona informacji prawnie chronionych	40
2. Przetwarzanie danych osobowych	41
3. Informacja poufna i nadużycia na rynku	42
VI. RELACJE Z INTERESARIUSZAMI	45
1. Zasady polityki informacyjnej banku i standard komunikacji	46
2. Standard prostego języka	47
3. Komunikacja z mediami i w mediach społecznościowych	48
4. Zasady współpracy z pośrednikami i kontrahentami	50
5. Sprawozdawczość finansowa	51
VII. PRZESTRZEGANIE KODEKSU	53
VIII. PRZEGLĄD KODEKSU	57



I. WPROWADZENIE



1. Wstęp

Siłą naszego banku są ludzie – ich postawy, wartości, którymi się kierują, podejmowane decyzje i działania

Dlatego fundamentem naszego działania jest aspiracyjna kultura organizacyjna, dzięki której tworzymy miejsce, gdzie liderzy inspirują, pracownicy mają na nią rzeczywisty wpływ, a organizacja elastycznie reaguje na zmiany. Promujemy inicjatywę, współpracę ponad strukturami i odwagę w podejmowaniu odpowiedzialnych decyzji – zawsze z poszanowaniem zasad etyki, uczciwości z wzajemnym szacunkiem.

Kodeks Postępowania Grupy Pekao („Kodeks”) stanowi kompas moralny oraz określa zasady, którymi kierujemy się w naszej codziennej aktywności biznesowej. To również nasze zobowiązanie do działania w zgodzie z najwyższymi standardami w relacjach ze współpracownikami, partnerami, klientami i szeroko pojętym otoczeniem.

Przestrzegamy przyjętego przez Związek Banków Polskich „Kodeksu Etyki Bankowej” (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej) oraz stosujemy „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021”.

Kogo dotyczy Kodeks

Każdego z nas, czyli członków organów i pracowników banku, bez względu na zajmowane stanowisko, staż, miejsce i wymiar czasu pracy.

Szczególną rolę w tworzeniu właściwej kultury organizacyjnej pełnią liderzy, którzy powinni swoim zachowaniem dawać przykład właściwych postaw i zachowań.

Zasady opisane w Kodeksie dotyczą także spółek zależnych Grupy Pekao, z uwzględnieniem zasady proporcjonalności i specyfiki ich działalności.

2. Misja, wizja i wartości banku

Misja – Z Tobą przez całe życie

Wspieramy klientów na każdym etapie ich życia – od pierwszego konta, przez ważne decyzje, od lokalnego biznesu, po międzynarodowy sukces.

Dzięki zaangażowaniu naszych pracowników i nowoczesnym technologiom, łączymy stuletnią tradycję Pekao z dynamicznym spojrzeniem w przyszłość.

Wizja – Pierwszy wybór na dziś i jutro

Naszą ambicją jest być uniwersalnym i referencyjnym bankiem w Polsce – liderem zaawansowanych technologii finansowych, który wspiera klientów na każdym etapie ich życia osobistego i zawodowego. Budujemy środowisko pracy, w którym pasja oraz rozwój pracowników bezpośrednio przekładają się na najwyższą jakość doświadczeń klientów.

Dlaczego misja i wizja są dla nas ważne

Ponieważ definiują aspiracje naszej organizacji oraz wyznaczają kierunek, w którym podążamy jako bank. Stawiamy na ewolucję bankowości – od sprzedaży produktów, po koncentrowanie się na potrzebach klienta. To podejście jest fundamentem naszych działań i decyzji strategicznych, dlatego:

- patrzemy oczami naszych klientów – wsłuchujemy się w ich potrzeby i towarzyszymy im na każdym etapie życia oraz rozwoju biznesu,
- empatia i głębokie zrozumienie oczekiwań klientów są dla nas fundamentem budowania relacji opartych na zaufaniu,
- dążymy do tego, by być nowoczesną, elastyczną i w pełni skoncentrowaną na kliencie instytucją finansową – bankiem pierwszego wyboru, w którym realizacja potrzeb finansowych staje się naturalna, intuicyjna i kompleksowa.

Jak działamy

- Obsługujemy klientów z różnych segmentów rynku i grup wiekowych. Naszym priorytetem jest zapewnienie najwyższej jakości obsługi, dostosowanej do różnych oczekiwań, które wynikają z odmiennych doświadczeń pokoleniowych, stylów życia i indywidualnych potrzeb finansowych.
- Inwestujemy w rozwój technologii, które pozwalają klientom na łatwy i szybki dostęp do usług bankowych, niezależnie od miejsca i czasu – rozwijamy aplikacje mobilne, bankowość internetową oraz zdalne doradztwo.

Nasze wartości

PROSTO, RAZEM, ODWAŻNIE, ODPOWIEDZIALNIE, Z DETERMINACJĄ, OTWARCIE i UCZCIWIE – to one nadają kierunek naszym codziennym decyzjom, określają styl naszego działania i kreują postawy zgodne z zasadami etyki.

Co konkretniej się za nimi kryje

- **PROSTO** – komunikujemy się jasno, upraszczamy procesy, eliminujemy biurokrację i wspieramy innych w codziennej pracy, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i intuicyjne.
- **RAZEM** – współpracujemy ponad strukturami, budując partnerskie relacje, oparte na szacunku, otwartości i wspólnym celu. Dbamy o dobrą atmosferę i pomagamy, gdy inni tego potrzebują.
- **ODWAŻNIE** – jesteśmy inicjatorami i odważnie wprowadzamy zmiany. Dzielimy się opiniami, szukamy innowacyjnych rozwiązań oraz eksperymentujemy, by wyprzedzać trendy.
- **ODPOWIEDZIALNIE** – świadomie podejmujemy decyzje, biorąc za nie pełną odpowiedzialność. Dbamy o sprawy innych, jak o własne, a powierzone zadania realizujemy zawsze na czas.
- **Z DETERMINACJĄ** – konsekwentnie realizujemy cele, pokonujemy trudności nawet, gdy system lub proces nam tego nie ułatwia. Nie poddajemy się w obliczu wyzwań, zachowując motywację do działania.
- **OTWARCIE** – słuchamy i doceniamy różnorodność, aby zrozumieć różne punkty widzenia. Uczymy się tego co nowe i z pozoru trudne, a do innowacyjnych rozwiązań podchodzimy z entuzjazmem i ciekawością.
- **UCZCIWIE** – postępujemy zgodnie z zasadami etyki i budujemy relacje oparte na zaufaniu. W każdym swoim działaniu jesteśmy autentyczni, a gdy popełnimy błąd, nie boimy się to tego przyznać i szukamy rozwiązania.

Pamiętaj! Wartości to nie tylko hasła. To przede wszystkim sposób, w jaki pracujemy, postawy, które prezentujemy i konkretne działania, które na co dzień podejmujemy.



3. Ład korporacyjny (G – Governance)

Rozumiemy, jak ważny jest ład korporacyjny, który jest podstawą stabilnej organizacji. Procesy ładu korporacyjnego (G – Governance) to kluczowe elementy, które pomagają prowadzić zrównoważoną działalność, uwzględniając cele środowiskowe (E – Environmental) i społeczne (S – Social).

W naszym banku ład korporacyjny to zasady etycznego działania pracowników, przeciwdziałanie korupcji, uczciwa konkurencja, realizacja obowiązków z obszaru przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu, zgłaszanie naruszeń oraz odpowiednie polityki wynagrodzeń i podatków, a także relacje z interesariuszami. Ważne są też kontrola wewnętrzna i system zarządzania ryzykiem.

4. Poszanowanie praw człowieka

Szanujemy i chronimy prawa człowieka zgodnie z przepisami prawa i międzynarodowymi standardami

Przestrzegamy praw człowieka i etycznych standardów. Wszyscy pracownicy i partnerzy budują środowisko oparte na szacunku, otwartości i odpowiedzialności. Każdy z nas tworzy miejsce wolne od dyskryminacji, promując etyczne wartości w każdej relacji.



Dlaczego jest to dla nas ważne

Przestrzeganie praw człowieka to podstawa naszej odpowiedzialności społecznej. To również ważny element ładu korporacyjnego, który wzmacnia naszą pozycję na rynku zgodnie z zasadami odpowiedzialnego biznesu.



Jak działamy

- Wszystkie nasze działania prowadzimy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, wytycznymi organów nadzoru i najlepszymi praktykami rynku.
- Kierujemy się zasadami opartymi na poszanowaniu praw człowieka, etycznym postępowaniu i odpowiedzialności.
- Tworzymy miejsce pracy wolne od niepożądanych zachowań w miejscu pracy, w tym dyskryminacji, przemocy, mobbingu – liczy się godność i szacunek wobec każdego.
- Rozwijamy otwarty dialog – prowadzimy szkolenia, spotkania i słuchamy, aby stale się doskonalić.
- Promujemy wysokie standardy i uczciwość, także wśród partnerów, dostawców i kontrahentów.



Jaka jest Twoja rola

- Masz realny wpływ na kształtowanie kultury pracy opartej na szacunku, otwartości i uczciwości – niezależnie od stanowiska i Twojego stażu pracy.
- Wspieraj budowanie świadomości i współtwórz środowisko wolne od jakichkolwiek naruszeń praw człowieka.
- Bądź odpowiedzialna/odpowiedzialny za budowanie przyjaznej atmosfery i promowanie etycznych postaw – jesteś twarzą naszych wartości.

Ważne: wspieramy inicjatywy ONZ na rzecz praw człowieka i zrównoważonego rozwoju – uczestniczymy w United Nations Global Compact.



II. RELACJE Z OTOCZENIEM

1. Pekao bez barier

Dostępność jest wartością dla każdego z nas

Pekao bez barier to nie tylko inwestycja w dostępność, lecz także dbałość o budowanie bardziej otwartego i przyjaznego środowiska dla każdego.

Niwelujemy bariery i tworzymy przestrzeń, w której każdy może czuć się swobodnie i w pełni korzystać z naszych usług. Kreujemy przyszłość, w której każdy ma poczucie, że jest mile widziany i traktowany na równi z innymi.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Naszym celem jest zapewnienie wszystkim klientom, w tym osobom ze szczególnymi potrzebami, komfortu i najwyższego poziomu satysfakcji podczas kontaktu z naszym bankiem.
- Chcemy, aby każdy mógł bez przeszkód korzystać z naszych usług.
- Zależy nam na tworzeniu rozwiązań, które odpowiadają na realne potrzeby naszych klientów.
- Chcemy, aby każdy klient czuł się z nami pewnie i bezpiecznie.



Jak działamy

- Traktujemy potrzeby każdego klienta z należytą uwagą i profesjonalizmem.
- Szkolimy naszych pracowników, aby potrafili udzielić odpowiedniego wsparcia osobom ze szczególnymi potrzebami.
- Wprowadzamy liczne zmiany i usprawnienia, które sprawiają, że korzystanie z naszych produktów i usług będzie dla każdego wygodniejsze i bezproblemowe.
- Dostosowujemy nasze placówki i systemy do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, aby zapewnić im pełną dostępność do naszych usług i zadbać o pozytywne doświadczenia.
- Wypracowaliśmy szczegółowe wytyczne do formatowania dokumentów bankowych, a także nowe, ujednolicone i bardziej czytelne szablony.
- Upraszczamy dokumenty zgodnie ze standardem prostego języka, aby klienci łatwiej mogli zrozumieć ich treść.



Twoja rola

- Masz realny wpływ na to, jak klienci odbierają nasze rozwiązania, dlatego zadbaj o jak najlepsze doświadczenia w zakresie swoich działań.
- Codziennie pamiętaj o szacunku, empatii i wrażliwości na drugiego człowieka.
- Dbaj o jasne przekazy, cierpliwie słuchaj swojego rozmówcy i stwórz przestrzeń na zadawanie pytań.
- Każdego dnia troszcz się o to, aby nasz bank był miejscem przyjaznym i dostępnym dla każdego – dla klientów i pracowników.
- Działaj zgodnie z wyznaczonym celem, ale zawsze w zgodzie z naszymi wartościami.
- Projektując rozwiązania, sprawdź, czy każdy będzie mógł z nich w pełni skorzystać.

2. Zarządzanie doświadczeniem klienta

Dbamy o najlepsze doświadczenia klientów

Aby dbać o jak najlepsze doświadczenia klientów, wdrożyliśmy Model Zarządzania Doświadczeniem Klienta, który stosujemy w codziennej pracy.

Wprowadziliśmy 5 zasad Customer Experience. Zasady te pomagają skutecznie dbać o pozytywne doświadczenia klientów. Pokazują również, jak należy projektować produkt lub proces, aby zwiększyć zadowolenie i zaufanie.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ zależy nam, aby każdy klient czuł się w banku komfortowo, był doceniany i miał poczucie, że traktujemy go indywidualnie.
- Wierzymy, że kluczem do partnerskich relacji jest doskonalenie doświadczeń klientów – systematyczne zwiększanie ich satysfakcji ze współpracy z nami.
- Chcemy, aby nasi klienci byli obsługiwani kompetentnie, bezpiecznie, szybko i wygodnie w każdym kanale kontaktu z bankiem.



Jak działamy

- Regularnie zbieramy opinie klientów, aby zarówno krótko jak i długoterminowo, dostosować nasze działania do zmieniających się oczekiwań.
- Mierzmy satysfakcję klientów i zapewniamy pracownikom niezbędne informacje potrzebne do podejmowania decyzji biznesowych oraz identyfikowania obszarów, które wymagają poprawy.
- Identyfikujemy i eliminujemy „punkty bólu” na ścieżkach doświadczeń klientów. Dzięki temu zwiększamy ich zadowolenie i lojalność, a także wspieramy tworzenie przewagi konkurencyjnej.
- Wzmacniamy kulturę klientocentryczną. Wszyscy w banku jesteśmy w ciągłym procesie dostosowywania się do oczekiwań klienta, budowania jego zaufania i odpowiadania na jego potrzeby.



Tvoja rola

- Każdego dnia troszcz się o pozytywne doświadczenia naszych klientów.
- Swoją postawą dbaj o wizerunek banku w oczach klienta.
- Kieruj się zasadą „po pierwsze klient” – myśl o kliencie zewnętrznym i wewnętrznym.
- Słuchaj głosu klienta i podejmuj odpowiednie działania i rozwiązania, które będą doskonalić jego doświadczenia, a także satysfakcję.
- Tworząc zespół, wnoś wartość – skupiaj się na opracowywaniu jak najlepszych rozwiązań dla klientów.

3. Zaangażowanie społeczne

Wolontariat pracowniczy filarem zaangażowania społecznego banku

Kluczowym kierunkiem działań w ramach wolontariatu pracowniczego w obszarze ESG jest realizacja celów strategicznych banku, szczególnie w zakresie zaangażowania społecznego. Działania skupiają się na wyrównywaniu szans, zapobieganiu wykluczeniu oraz edukacji, szczególnie tej finansowej, związanej z obszarem działalności banku.

Grupa Pekao angażuje się społecznie również za pośrednictwem Fundacji Banku Pekao S.A., która realizuje cele określone w swoim statucie.



Dlaczego jest to dla nas ważne

Ponieważ zaangażowanie społeczne:

- buduje odpowiedzialną kulturę organizacyjną,
- pomaga w wyrównywaniu szans i zapobiega wykluczeniu społecznemu,
- wzmacnia obecność banku w lokalnych społecznościach,
- angażuje pracowników w dzielenie się wiedzą związaną z obszarem działalności banku, szczególnie tą z zakresu finansów,
- buduje kompetencje społeczne takie jak: zaangażowanie na rzecz lokalnych społeczności, zarządzanie relacjami z interesariuszami (w tym pracownikami, klientami, dostawcami, lokalną społecznością).



Jak działamy

- Realizujemy inicjatywy, które wynikają ze strategii biznesowej banku i realizują cele w obszarze ESG.
- Umożliwiamy wszystkim pracownikom angażowanie się w wolontariat pracowniczy, motywujemy i pozwalamy rozwijać się w roli lidera projektu.
- Edukujemy wolontariuszy przygotowując ich do odpowiedzialnego udziału w działaniach prospołecznych.
- Współpracujemy z partnerami społecznymi.



Twoja rola

- Zaangażuj się w działania prospołeczne.
- Rozwijaj swoje kompetencje w roli lidera oraz umiejętności społeczne.
- Działaj aktywnie na rzecz lokalnych społeczności i wspieraj prowadzone tam działania biznesowe.
- Dziel się wiedzą i doświadczeniem – biorąc udział w działaniach edukacyjnych w ramach wolontariatu.

4. ESG

Koncentrujemy się na rzeczywistym wpływie naszych działań

Aspekty środowiskowe, społeczne i ładu korporacyjnego (ESG) są ważnym filarem naszej strategii.

Działania w tym obszarze realizujemy w sposób transparentny, konkretny i mierzalny.

Nasze zaangażowanie uwzględnia perspektywę i potrzeby szerokiego grona interesariuszy, bieżące otoczenie rynkowe, zmiany regulacyjne i dobre praktyki.

Raportowanie zrównoważonego rozwoju to dla nas nie tylko obowiązek – to część procesu ciągłego doskonalenia naszej organizacji, który wspiera rozwój w każdym obszarze.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ pozwala na stałe rozwijanie umiejętności w zakresie identyfikacji, oceny, kontrolowania i ograniczania ryzyk oraz wykorzystywania szans związanych z ESG.
- Mamy świadomość, że ryzyko ESG w działalności bankowej ma szczególny charakter – wpływa na tradycyjne kategorie ryzyka finansowego, w tym na ryzyko kredytowe, rynkowe, operacyjne, ryzyko reputacji i braku zgodności.



Jak działamy

- Wdrażamy odpowiednie rozwiązania, by zwiększyć świadomość ESG wśród naszych pracowników.
- Traktujemy priorytetowo szkolenia z zakresu ryzyk ESG, które są dostosowane do różnych grup pracowników, ich zadań oraz aktualnych wymogów. Naszym celem jest wzmocnienie możliwości identyfikacji i oceny ryzyk ESG poprzez zaangażowanie pracowników na wszystkich stanowiskach.
- Doskonalimy sposoby zarządzania ryzykiem ESG, m.in. poprzez zdefiniowanie odpowiedzialności wewnątrz banku oraz integrację ryzyka ESG do wewnętrznych procesów.
- Przeciwdziałamy systemowo greenwashingowi, czyli sytuacji, w której oświadczenia, deklaracje, działania lub komunikaty związane ze zrównoważonym rozwojem nie odzwierciedlają jasno i rzetelnie profilu zrównoważonego banku, jego produktów lub usług. Stale rozwijamy narzędzia do oceny ryzyka ESG, w tym greenwashingu, dostosowując je do wymogów.
- Regularnie aktualizujemy polityki i procedury związane z ESG.



Twoja rola

- Uczestnicz aktywnie w tworzeniu kultury odpowiedzialnego podejścia do ryzyka ESG, miej świadomość celu tych działań i wdrażaj je w swojej pracy.
- Ty też budujesz strukturę zarządzania instytucji, której wszyscy jesteśmy częścią – aktywnie kreuj sposób, w jaki podejmowane są decyzje i kontrolowane działania.

5. Odpowiedzialny marketing i ochrona konsumenta

Działamy odpowiedzialnie i profesjonalnie w zakresie promocji naszych produktów oraz świadczenia usług

Odpowiedzialny marketing to nie tylko zgodność z przepisami, ale przede wszystkim budowanie zaufania i relacji z klientem. Rzetelność, transparentność i szacunek dla odbiorcy są kluczowe w każdym działaniu promocyjnym. Przestrzeganie zasad chroni zarówno klientów, jak i reputację firmy, zapewniając długofalowy sukces na rynku.

Ochrona konsumenta to dla nas nie tylko obowiązek, lecz także fundament naszej działalności. Każdy pracownik ma wpływ na jakość obsługi i reputację firmy – działamy wspólnie na rzecz bezpiecznego i sprawiedliwego rynku.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ zależy nam na budowaniu zaufania klientów i długotrwałych relacji opartych na szacunku.
- Wzmacniamy pozytywny wizerunek instytucji jako wiarygodnego partnera – to konsumenci są fundamentem rynku i to ich zaufanie buduje stabilność instytucji finansowych.
- Zapewniamy zgodność z przepisami prawa, wytycznymi regulatorów i dobrymi obyczajami – przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom chroni interesy klientów i minimalizuje ryzyko prawne.
- Minimalizujemy ryzyko reputacyjne i prawne dla organizacji.
- Ochrona konsumenta to nie tylko obowiązek prawny, lecz także wyraz odpowiedzialności społecznej – edukacja konsumentów i przejrzystość oferty zwiększają ich świadomość i bezpieczeństwo. Nasi kontrahenci muszą mieć pewność, że działamy obiektywnie i uczciwie.



Jak działamy

- Promujemy produkty i usługi w sposób rzetelny, transparentny i zgodny z prawem.
- Tworzymy przekazy marketingowe, które są:
 - jasne,
 - nie wprowadzają w błąd,
 - nie nadużywają zaufania odbiorcy,
 - dostosowane są do specyfiki kanałów komunikacji i grupy docelowej.
- W prezentowanych informacjach o produktach zawieramy zarówno korzyści, jak i potencjalne ryzyka.
- Przestrzegamy zasad uczciwej konkurencji i nie stosujemy nieuczciwych praktyk rynkowych.
- Nie stosujemy missellingu – oferujemy rozwiązania dopasowane do rzeczywistych potrzeb klientów.
- Monitorujemy wzorce umów w zakresie ich zgodności z prawem.



Twoja rola

- Dbaj o rzetelność i kompletność przekazu – zawsze przekazuj klientom pełne informacje, unikaj niejasności i przesady.
- Zgłaszaj wątpliwości, które dotyczą zgodności materiałów z obowiązującymi wytycznymi.
- Przestrzegaj zasad dotyczących oznaczania treści reklamowych, zwłaszcza w mediach społecznościowych.
- Współpracuj z odpowiednimi działami przy tworzeniu i weryfikacji materiałów.
- Dbaj o zgodność działań z regulacjami i zasadami etyki – Twoje decyzje wpływają na reputację banku.
- Reaguj na sytuacje, które mogą naruszać interesy konsumentów – zgłaszaj je wskazanym w banku kanałem.
- Uczestnicz w szkoleniach i aktualizuj wiedzę o obowiązujących zasadach ochrony konsumenta.

6. Reklamacje

Odpowiedzialnie podchodzimy do każdej reklamacji

Traktujemy każdą reklamację rzetelnie i dążymy do uczciwego oraz satysfakcjonującego rozwiązania dla obu stron. Reklamacje to dla nas okazja do budowania zaufania poprzez uczciwe i sprawne działanie.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Reklamacje, skargi i opinie klientów są cennym źródłem informacji – pozwalają ustalić obszary, w których warto poprawić jakość świadczonych usług i oferowanych produktów.
- Niewłaściwe podejście do reklamacji może narazić bank na ryzyko i utratę reputacji.



Jak działamy

- Transparentnie i UCZCIWIE – w Grupie Pekao mamy proste i jasne zasady przyjmowania, rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na reklamacje.
- Reklamacje rozpatrujemy w sposób rzetelny i bez zbędnej zwłoki, czyli w terminach określonych przepisami prawa.
- Cyklicznie się szkolimy, aby proces reklamacyjny przebiegał sprawnie dla klienta i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.



Twoja rola

- Jeśli możesz pomóc klientowi natychmiast, zrób to. Reklamacja to ostateczność.
- Każdą reklamację traktuj z uwagą i starannością.
- Zarejestruj reklamację klienta natychmiast po jej otrzymaniu.
- Poszerzaj i aktualizuj swoją wiedzę w zakresie reklamacji, szczególnie w zakresie wymagań prawnych w tym obszarze.

7. Zarządzanie ryzykiem reputacyjnym

Ochrona reputacji ma kluczowe znaczenie dla postrzegania Grupy Pekao jako instytucji zaufania publicznego

Ryzyko reputacyjne to ryzyko negatywnego odbioru banku przez klientów, kontrahentów, akcjonariuszy, inwestorów lub regulatorów.

Ochrona reputacji ma dla nas ogromne znaczenie ze względu na potencjalny wpływ na wyniki finansowe i kapitały, ale także ze względu na rolę banku jako instytucji zaufania publicznego.



Dlaczego jest to dla nas ważne

Ponieważ negatywne postrzeganie Grupy Pekao przez interesariuszy może prowadzić do:

- utraty zaufania przez klientów, kontrahentów, inwestorów, organów nadzoru i opinii publicznej,
- konsekwencji finansowych,
- sankcji prawnych.



Jak działamy

- Wdrożyliśmy regulacje wewnętrzne, które odnoszą się do zarządzania ryzykiem reputacyjnym.
- Prowadzimy badania reputacyjne.
- Szkolimy pracowników, żeby wiedzieli, jak unikać sytuacji, które mogą zaszkodzić naszej reputacji.
- Organizujemy wydarzenia, które budują pozytywny wizerunek naszej marki.
- Nadzorujemy i koordynujemy inicjatywy sponsoringowe, kulturalne, artystyczne i społeczne.
- Zarządzamy znakami towarowymi Grupy Pekao.
- Analizujemy nowe produkty i usługi oraz kampanie marketingowe pod kątem ryzyka reputacyjnego.

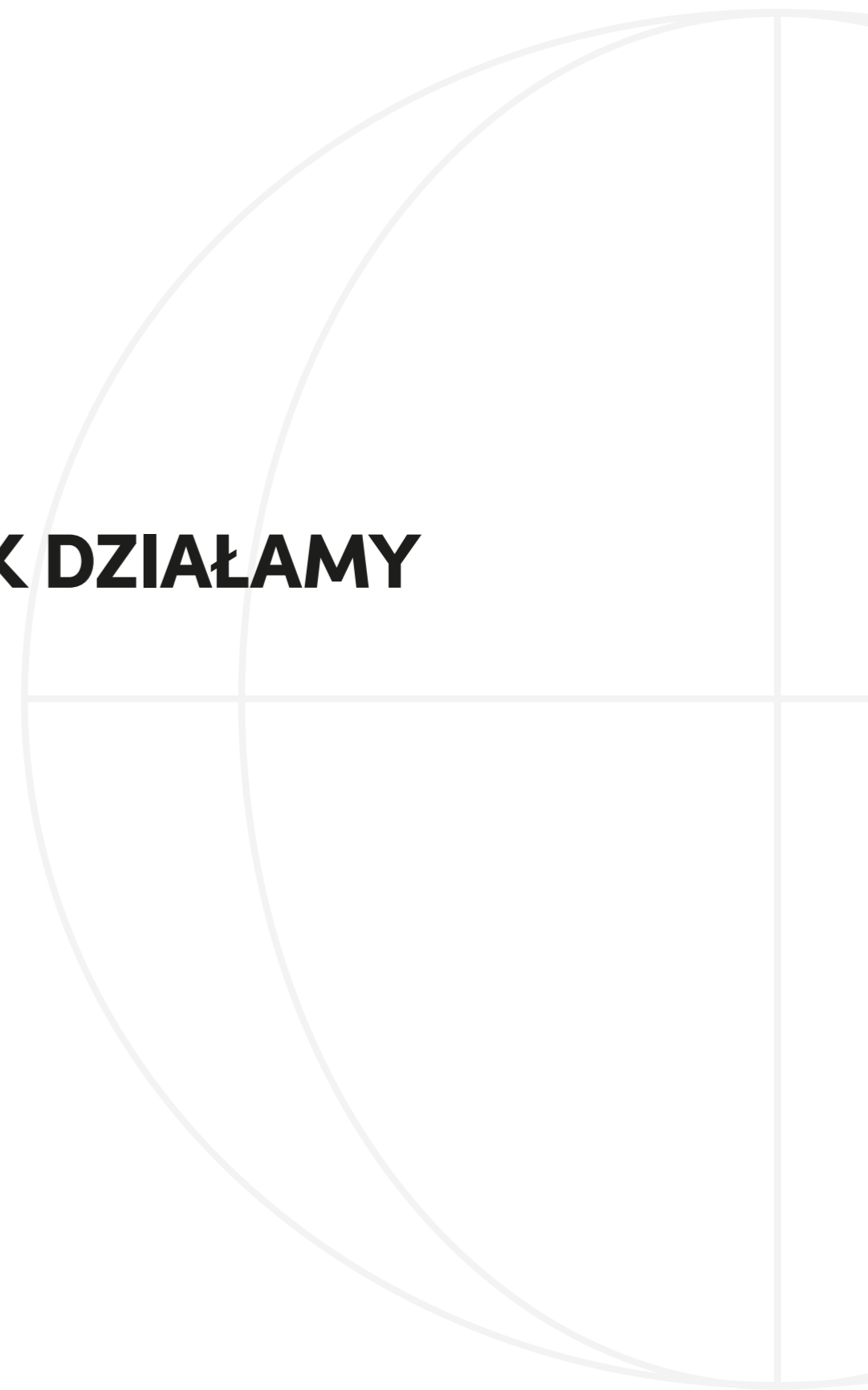


Twoja rola

- Pamiętaj, że Twoje zachowanie, zarówno w pracy jak i poza nią, w dużej mierze kształtuje wizerunek i reputację wszystkich podmiotów Grupy Pekao.
- Kształtując etyczną kulturę Grupy Pekao minimalizujesz prawdopodobieństwo wszelkich zdarzeń, które wpływają i oddziałują niekorzystnie na naszą reputację.
- Dbaj o dobre imię i wiarygodność Grupy Pekao w każdym działaniu – w kontaktach z klientami, partnerami i współpracownikami.
- Przestrzegaj prawa, regulacji i zasad wewnętrznych.
- Chroń poufne informacje i dane klientów.
- Reaguj na sytuacje ryzykowne, które mogą zagrażać reputacji lub łamać zasady etyki.
- Zachowuj odpowiedzialność w komunikacji, wypowiadaj się rozważnie w mediach społecznościowych.



III. TAK DZIAŁAMY



1. Etyka i szacunek w miejscu pracy

Pracownicy to nasz największy kapitał

W Grupie Pekao nie ma miejsca na przemoc fizyczną ani psychiczną, w tym mobbing i molestowanie seksualne. Dbamy o to, żeby miejsce pracy było wolne od dyskryminacji, a każdy pracownik był traktowany z szacunkiem i godnością. Nie tolerujemy żadnych form dyskryminacji, prześladowania czy braku szacunku.

Oferujemy wynagrodzenie i awans pracowników na podstawie ich kwalifikacji, bez względu na płeć, wiek, orientację seksualną, rasę, religię, stan cywilny czy poziom sprawności fizycznej.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ organizacje, które działają etycznie, dbają o równe traktowanie oraz mają kulturę otwartą na różnorodność, budują silniejsze i bardziej zaangażowane zespoły. Takie działanie buduje markę i zaufanie – zarówno samych pracowników, jak i otoczenia, co przekłada się na wyniki biznesowe.
- Kultura organizacyjna, w której liderzy inspirują, pracownicy mają na nią wpływ, a organizacja elastycznie reaguje na zmiany, wzmacnia pozytywny wizerunek banku jako wiarygodnego i odpowiedzialnego pracodawcy.



Jak działamy

- Kierujemy się szacunkiem i zrozumieniem dla innych.
- Dbamy o to, by każdy pracownik miał równe szanse do rozwoju i zawodowego awansu.
- Szanujemy różne perspektywy, bo wierzymy, że sprzyja to efektywności i kreatywności.
- Eliminujemy bariery i przeciwdziałamy dyskryminacji.
- Menedżerowie aktywnie wspierają równość płac i przeciwdziałają luce płacowej.
- Raportujemy dane o luce płacowej (różnicy między wynagrodzeniami kobiet i mężczyzn).
- Informujemy kandydatów o wynagrodzeniu na etapie rekrutacji.



Twoja rola

- Okazuj szacunek i zrozumienie zawsze i każdemu.
- Wspieraj różnorodność i jeżeli masz taką możliwość, zaprosz do współpracy kogoś, kto na co dzień nie pracuje w Twoim obszarze i może mieć inny punkt widzenia.
- Nie wykluczaj nikogo tylko ze względu na wiek, płeć czy charakter wykonywanej pracy – pamiętaj, że siła tkwi w różnorodnych zespołach!

2. Otwarcie, odważnie i po imieniu – tak współpracujemy

Tworzymy kulturę, w której wszyscy jesteśmy równi i tak samo ważni

Stawiamy na miejsce pracy, w którym każdy czuje się dobrze i w którym lubi przebywać. Naszą kulturę pracy budujemy w oparciu o wzajemny szacunek, otwartość i partnerskie działanie.



Dlaczego jest to dla nas ważne

Ponieważ wierzymy, że prawdziwa siła organizacji tkwi w ludziach i w dobrej współpracy.



Jak działamy

- Niezależnie od stanowiska mówimy do siebie po imieniu – to skraca dystans i nie oznacza braku szacunku.
- Eliminujemy silosy – jesteśmy jedną organizacją i każdy z nas odgrywa w niej ważną rolę. Efektywna współpraca ma sens wtedy, gdy do wspólnego działania zapraszamy innych. RAZEM naprawdę możemy więcej.
- Jesteśmy otwarci na informację zwrotną – przyjmujemy opinie innych i z szacunkiem dzielimy się własnym zdaniem, bo mamy świadomość, że dobra współpraca zawsze zaczyna się od dialogu.



Twoja rola

- Pamiętaj, że masz realny wpływ na to, jak wygląda nasza codzienna współpraca – to od Twojej postawy i zaangażowania zależy, czy będziemy budować kulturę opartą na otwartości, wzajemnym szacunku i partnerstwie.
- Bądź otwarta/otwarty na nowe perspektywy i różnorodność opinii, nawet jeżeli w danej kwestii masz inne zdanie.
- Nie bój się współpracy ponad strukturami – wymiana doświadczeń to miły krok w dążeniu do wspólnego celu.

3. Cyberbezpieczeństwo – dbamy o nie na co dzień

Cyberbezpieczeństwo – bezpiecznie jak w banku

W przypadku naszego banku cyberbezpieczeństwo to proces mający na celu zwiększenie odporności systemów informacyjnych na działania mogące naruszać poufność, integralność, dostępność i autentyczność danych przetwarzanych w systemach informacyjnych, jak również wspieranie organizacji poprzez zapewnienie wymaganego poziomu cyberbezpieczeństwa oraz działania mające na celu przekazanie wiedzy o świadomym i bezpiecznym korzystaniu z Internetu, zarówno w pracy, jak i w życiu prywatnym.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Mamy świadomość, że cyberbezpieczeństwo odgrywa kluczową rolę w zapewnieniu bezpieczeństwa cyfrowego naszych klientów i pracowników.
- Cyberbezpieczeństwo to proces, a nie jednorazowe działanie, dlatego codziennie budujemy naszą cyfrową tarczę – dbamy o każdy krok, zanim ktoś zrobi go za nas.



Jak działamy

- Wdrożyliśmy przepisy wewnętrzne, aby zapewnić bezpieczeństwo informacji oraz ochronę danych.
- Uwzględniamy kwestie cyberbezpieczeństwa gdy opiniujemy nowe procesy, projekty, inicjatywy, regulacje wewnętrzne i umowy.
- Koncentrujemy się na wdrażaniu nowoczesnych, dostosowanych do bieżących wyzwań narzędzi technologicznych, aby zapewnić najwyższy poziom bezpieczeństwa.
- Regularnie analizujemy zagrożenia w zakresie cyberbezpieczeństwa – zbieramy informacje od klientów i wymieniamy się nimi w sektorze finansowym oraz aktywnie reagujemy na zmieniające się zagrożenia w cyberprzestrzeni.
- Organizujemy webinary, prowadzimy kampanie edukacyjne oraz dbamy o komunikację na stronie banku i w social mediach. Dzięki temu zwiększamy świadomość pracowników i klientów na temat zagrożeń w sieci, metod działania cyberprzestępców i sposobów ochrony przed nimi. W ten sposób uczestniczymy w budowaniu społecznej odporności na cyberzagrożenia.



Tvoja rola

- Bądź na bieżąco z regulacjami wewnętrznymi, które dotyczą bezpieczeństwa informacji oraz ochrony danych.
- Pogłębiaj swoją wiedzę w zakresie bezpieczeństwa cyfrowego – bierz udział w szkoleniach z zakresu cyberbezpieczeństwa.
- Zgłoś każdą sytuację, która wzbudza Twoje wątpliwości i dotyczy cyberbezpieczeństwa.
- Współpracuj przy wyjaśnianiu spraw i dostarczaj niezbędne informacje.
- Popularyzuj pozyskaną wiedzę w swoim otoczeniu.

4. AI to szansa i rzeczywiste wsparcie naszej codziennej pracy

Jak budujemy odpowiedzialną i godną zaufania sztuczną inteligencję

W świecie, w którym sztuczna inteligencja odgrywa coraz większą rolę, niezmiennie to człowiek pozostaje jej nadzorcą. To on sprawuje ostateczną kontrolę nad systemem AI, decyduje o jego kierunku i ponosi odpowiedzialność za jego działanie. Każdy projekt oparty o sztuczną inteligencję ma jasno określonego właściciela – osobę, która czuwa nad jego zgodnością z prawem, etyką i wartościami organizacji.

Tworząc i wdrażając systemy AI dbamy o to, by były one spójne ze strategią banku i wspierały jego kluczowe priorytety. Nie ma tu miejsca na przypadkowość – każde działanie jest przemyślane, a każdy algorytm służy konkretnemu celowi. Sprawiedliwość i niedyskryminacja to fundamenty, na których budujemy nasze systemy AI. Wszystkie systemy sztucznej inteligencji wdrożone przez bank są projektowane w sposób zapewniający równe i sprawiedliwe traktowanie wszystkich klientów, wolne od uprzedzeń i stronniczości.

Jednocześnie zapewniamy pełną przejrzystość i wytłumaczalność. Oznacza to nie tylko, że logika działania systemu AI jest zrozumiała, a jego decyzje możliwe do wyjaśnienia, ale także, że nasi klienci są zawsze świadomi, kiedy wchodzi w interakcję z rozwiązaniem opartym na sztucznej inteligencji, a nie z człowiekiem. Uczciwa komunikacja jest dla nas podstawą zaufania.

Prywatność danych to dla nas priorytet. Zarządzanie informacjami odbywa się zgodnie z najwyższymi standardami bezpieczeństwa, a dane osobowe są chronione na każdym etapie. Techniczna solidność i odporność na zagrożenia gwarantują niezawodność systemów AI, które wspierają naszą codzienną pracę.

Nie zapominamy o szerszym kontekście. AI, którą tworzymy i rozwijamy, ma służyć nie tylko organizacji, ale też społeczeństwu i środowisku. Wierzymy, że technologia może być narzędziem pozytywnej zmiany, dokładamy wszelkich starań, by tak właśnie było.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- W trosce o klientów, decyzje podejmowane z wykorzystaniem naszych systemów AI są traktowane z najwyższą odpowiedzialnością. Zapewniamy, że wszelkie algorytmy są nadzorowane i weryfikowane przez ekspertów.
- Wierzymy, że etyczna technologia to nie tylko obowiązek – to fundament nowoczesnej bankowości.
- Patrzymy w przyszłość. Proaktywne działanie w obszarze etyki AI pozwala nam nie tylko spełniać obecne wymogi, ale także być gotowym na nadchodzące wyzwania regulacyjne i społeczne.
- Chcemy wspierać innowacje w sposób zrównoważony. Jasne zasady etyczne dają naszym zespołom pewność i ramy, które pozwalają im tworzyć bezpieczne rozwiązania.
- Fundamentem relacji banku z klientem jest zaufanie, a jego miarą staje się dziś odpowiedzialne podejście do technologii. Przejrzyste zasady działania sztucznej inteligencji dają pewność, że kluczowe decyzje finansowe są podejmowane w sposób sprawiedliwy i bezpieczny.

Jak działamy

- Aktywnie przeciwdziałamy wszelkim formom dyskryminacji, dbamy o to, by nasze modele nie powielaly ani nie wzmacniały społecznych uprzedzeń.
- Stosujemy techniki „wyjaśnianej sztucznej inteligencji”, by tłumaczyć działanie algorytmów i weryfikować decyzje przez człowieka.
- Reagujemy na wszelkie nieprawidłowości w działaniu sztucznej inteligencji przez zdefiniowane procedury reagowania i eskalacji.
- Na etapie projektowania wdrażamy zasadę „Privacy by Design”, ograniczamy zbieranie danych do niezbędnego minimum i dbamy o ich jakość, by zapewnić bezpieczeństwo oraz pełną zgodność z RODO.
- Inwestujemy w rozwój kompetencji naszych pracowników, szkoląc ich w zakresie etycznego wykorzystania, obsługi, nadzoru i projektowania sztucznej inteligencji.
- Projektujemy sztuczną inteligencję z myślą o dostępności tak, aby żaden klient nie został pominięty czy wykluczony.
- Nasze podejście do sztucznej inteligencji jest zgodne z obowiązującymi regulacjami, a każdy projekt uwzględnia aspekty prawne, etyczne i społeczne.
- Chronimy zarówno organizację, jak i naszych klientów, minimalizując ryzyko prawne, finansowe i reputacyjne.

Twoja rola

- Korzystaj z systemów AI zgodnie z ich przeznaczeniem, instrukcjami i wewnętrznymi regulacjami.
- Otwórz się na wiedzę – bierz udział w szkoleniach i podnoś kompetencje w zakresie etycznego wykorzystania i obsługi systemów AI.
- Krytycznie oceniaj i weryfikuj sugestie przedstawiane przez sztuczną inteligencję, zanim podejmiesz ostateczne decyzje.
- Zachowaj najwyższą staranność w ochronie danych osobowych klienta podczas pracy z systemami AI.

5. Sankcje

Przestrzeganie sankcji – fundament odpowiedzialności instytucji finansowej

Zgodność z międzynarodowymi sankcjami to nie tylko obowiązek – to fundament naszej odpowiedzialności i wiarygodności.

Jako jeden z największych banków korespondentów w Europie Środkowo-Wschodniej odgrywamy ważną rolę w systemie finansowym. Nasze zaangażowanie w weryfikację sankcyjną buduje zaufanie na rynkach międzynarodowych i wzmacnia reputację banku jako instytucji godnej zaufania.

Stosujemy najwyższe standardy oceny ryzyka zgodności z regulacjami Polski, UE, ONZ, USA i Wielkiej Brytanii, zapewniając naszym klientom i partnerom bezpieczeństwo i przejrzystość współpracy.

Każdy pracownik banku ma realny wpływ na utrzymanie najwyższych standardów – uwzględnianie aspektów sankcyjnych w codziennej pracy to wyraz profesjonalizmu i troski o bezpieczeństwo naszych klientów i partnerów.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ to nasz obowiązek prawny – naruszenie przepisów sankcyjnych wiąże się z odpowiedzialnością karną i finansową.
- Wzmacniamy wiarygodność i zaufanie w relacjach z partnerami krajowymi i międzynarodowymi.
- Chronimy reputację banku.
- Wspieramy walkę z praniem pieniędzy, finansowaniem terroryzmu oraz walkę z naruszaniem sankcji międzynarodowych.



Jak działamy

- Wdrażamy niezbędne procedury.
- Weryfikujemy bazy i transakcje klientów banku, pod kątem występowania na listach sankcyjnych i zgodności z obowiązującymi sankcjami: PL, UE, USA, ONZ, UK.
- Szkolimy naszych pracowników.
- Analizujemy informacje od pracowników banku, które dotyczą wątpliwości zgodności z obowiązującymi regulacjami w zakresie sankcji.



Twoja rola

- Regularnie uczestnicz w szkoleniach z zakresu sankcji i przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CFT).
- Zapewnij wysoką jakość i kompletność danych klientów wprowadzanych do systemu.
- Aktywnie bierz udział w wyjaśnianiu spraw i procesów związanych z AML/CFT.
- Terminowo przekazuj dokumenty i dane wymagane przez pracowników Departamentu Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy i Finansowaniu Terroryzmu.

6. Bezpieczeństwo i higiena pracy

Dbamy o bezpieczne środowisko pracy

Zapewniamy pracownikom bezpieczne i higieniczne warunki pracy, tworzymy środowisko, które sprzyja efektywności i jakości wykonywanej pracy.



Dlaczego jest to dla nas ważne

Zapewnienie bezpiecznego środowiska pracy jest jednym z kluczowych obowiązków odpowiedzialnego pracodawcy. Dlatego dokładamy wszelkich starań, by stworzyć miejsce, w którym ryzyko wypadków przy pracy i chorób zawodowych oraz narażenia na czynniki środowiskowe jest wyeliminowane lub zredukowane do minimum.



Jak działamy

- Doradzamy w zakresie stosowania przepisów, zasad oraz organizacji i metod pracy.
- Przeprowadzamy kontrole warunków pracy oraz proponujemy rozwiązania w tym zakresie.
- Uczestniczymy w procesie oceny ryzyka zawodowego oraz realizujemy obowiązki, które wynikają ze zdarzeń wypadkowych oraz chorób zawodowych.
- Dbamy o właściwy zakres szkoleń okresowych oraz prowadzimy instruktaż ogólny dla nowozatrudnionych pracowników.
- Opiniujemy przepisy wewnętrzne, projekty i plany modernizacji placówek.
- Zapewniamy wsparcie jednostkom organizacyjnym w kontaktach z instytucjami kontrolnymi i nadzorczymi. W ramach działań na rzecz bezpieczeństwa i higieny pracy uczestniczymy w konsultacjach Komisji BHP, współpracujemy ze społeczną inspekcją pracy oraz lekarzem sprawującym profilaktyczną opiekę zdrowotną nad pracownikami.



Twoja rola

- Wykonuj pracę w sposób zgodny z przepisami i zasadami BHP oraz stosuj się do wydawanych w tym zakresie poleceń i wskazówek przełożonych.
- Dbaj o należyty stan maszyn, urządzeń, narzędzi i sprzętu oraz o porządek i ład w miejscu pracy.
- Jeśli zauważysz wypadek przy pracy lub zagrożenie życia albo zdrowia, natychmiast powiadom przełożonego. Ostrzeż też współpracowników i inne osoby znajdujące się w strefie zagrożenia o niebezpieczeństwie.
- Współdziałaj z pracodawcą i przełożonymi w zakresie realizacji przepisów i zasad BHP.

7. Praca zdalna

Praca zdalna to kultura elastycznego podejścia pracodawcy do sposobu realizacji zadań

Praca zdalna to nie tylko sposób wykonywania obowiązków, lecz także wyraz naszej kultury pracy opartej na profesjonalizmie, odpowiedzialności i wzajemnym zaufaniu.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ praca zdalna zapewnia elastyczność oraz dostosowanie godzin pracy do potrzeb i preferencji życiowych (work-life balance).
- Zwiększa produktywność osób, które preferują samodzielną pracę.
- Otwiera nowe możliwości zatrudnienia i rozwoju dla osób z ograniczonym dostępem do tradycyjnego rynku pracy.
- Podnosi poziom cyfryzacji procesów w organizacji.



Jak działamy

- Pracujemy zdalnie na podstawie jasno określonych zasad, zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi regulacjami banku.
- W miarę możliwości i przy zachowaniu zgodności z przepisami, uwzględniamy preferencje pracownika dotyczące dni i godzin wykonywania pracy zdalnej.
- Procesy oraz zadania realizowane w trybie zdalnym komunikujemy w sposób przejrzysty i zrozumiały, co zapewnia efektywną współpracę.
- Zapewniamy pracownikom dostęp do niezbędnych narzędzi pracy oraz dbamy o bezpieczeństwo danych i procesów realizowanych zdalnie.
- Ewidencjonujemy i rozliczamy pracę zdalną zgodnie z obowiązującymi procedurami.



Twoja rola

- Utrzymuj w trakcie pracy zdalnej regularny kontakt z przełożonym i współpracownikami.
- Korzystaj z możliwości wymiany doświadczeń i rozwoju zawodowego przez elektroniczne kanały komunikacji.
- Informuj o postępach i ewentualnych problemach w pracy wewnętrznymi kanałami komunikacji.
- Dbaj o terminowe wykonywanie zadań zawodowych i efektywnie zarządzaj swoim czasem pracy.
- Ustalaj granice między pracą a życiem prywatnym.
- Przestrzegaj procedury i zapewnij sobie bezpieczne i higieniczne warunki pracy.



IV. ETYKA KORPORACYJNA



1. Przeciwdziałanie praktykom ograniczającym konkurencję oraz praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów

Razem dbamy o uczciwą konkurencję oraz ODPOWIEDZIALNIE przeciwdziałamy praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów

Jako Grupa Pekao działamy zgodnie z zasadami uczciwej konkurencji i sprzeciwiamy się wszelkim praktykom, które ograniczają konkurencję. Dbamy o przejrzystość działań rynkowych oraz równe szanse dla wszystkich uczestników rynku.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ dbanie o uczciwą konkurencję oznacza prowadzenie działalności w sposób transparentny, zgodny z prawem i zasadami etyki, bez stosowania nieuczciwych przewag czy manipulacji rynkowych.
- Chronienie reputacji Grupy Pekao, zabezpieczanie przed stratami finansowymi oraz dbanie o budowanie zaufania klientów jest ważnym fundamentem naszej działalności.



Jak działamy

- Stosujemy regulacje wewnętrzne, aby przeciwdziałać praktykom, które ograniczają konkurencję i naruszają zbiorowe interesy konsumentów.
- Działamy prewencyjnie – zanim nasz bank dołączy do stowarzyszenia lub organizacji branżowej, zawsze sprawdzamy ryzyko naruszenia przepisów dotyczących konkurencji i interesów konsumentów.
- Szkolimy naszych pracowników w zakresie zasad przeciwdziałania wspomnianym praktykom, jak i ich skutecznego stosowania.



Tvoja rola

- Zapoznaj się i przestrzegaj regulacji wewnętrznych w zakresie przeciwdziałania praktykom, które ograniczają konkurencję i naruszają zbiorowe interesy konsumentów.
- Na spotkaniach z konkurentami, w ramach stowarzyszeń lub organizacji branżowych (także tych nieformalnych), pamiętaj, żeby nie brać udziału w dyskusjach na tematy wrażliwe określone w regulacji wewnętrznej.
- Zgłaszaj wszelkie wątpliwości co do naruszeń przepisów w tym obszarze.

2. Zarządzanie konfliktami interesów

Unikamy konfliktów interesów

W działalności Grupy Pekao mogą pojawić się sytuacje, które wskazują na wystąpienie potencjalnych lub rzeczywistych konfliktów interesów. Dlatego w celu uniknięcia materializacji konfliktu interesów, istotne jest odpowiednie identyfikowanie i ograniczanie ryzyka, które może powodować ich wystąpienie.

Konflikt interesów to sytuacja, gdy w banku lub innym podmiocie Grupy Pekao pojawiają się okoliczności mogące prowadzić do sprzeczności między interesem banku, osoby powiązanej z bankiem, a obowiązkiem działania w interesie klienta. Może to też dotyczyć sytuacji, gdy interesy kilku klientów są sprzeczne.

Konflikt interesów może wystąpić nawet bez nieetycznego lub nieprawidłowego działania, jeśli wywoła wrażenie nieprawidłowości, mogące podważyć zaufanie do banku, innych podmiotów Grupy Pekao lub osoby pozostające w konflikcie.

Przykłady potencjalnych konfliktów interesów:

- działalność dodatkowa pracownika – wykorzystywanie informacji poufnych uzyskanych w ramach zatrudnienia w banku w celu prowadzenia przez pracownika działalności pozabankowej,
- proces zakupowy – powiązania osobiste pracownika lub osoby decyzyjnej w banku z oferentem,
- wykorzystanie informacji prawnie chronionych banku do realizacji transakcji własnych.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ zależy nam na zaufaniu interesariuszy – pracownicy, klienci, inwestorzy i kontrahenci muszą mieć pewność, że działamy obiektywnie i uczciwie.
- Minimalizujemy ryzyko materializacji konfliktu interesów, które może prowadzić do strat finansowych, procesów sądowych i utraty kontraktów.
- Chronimy reputację Grupy Pekao.
- Zapobiegamy nieetycznym decyzjom, dlatego wspieramy uczciwość i przejrzystość działania Grupy Pekao.



Jak działamy

- Wdrożyliśmy proces identyfikacji konfliktów i ich cyklicznego przeglądu.
- Określiliśmy zasady zarządzania konfliktami interesów w Grupie Pekao.
- Zapewniamy pracownikom szkolenia ze skutecznego stosowania procedur.



Tvoja rola

- Zapoznaj się i stosuj zasady zarządzania konfliktami interesów w Grupie Pekao. Zasady te opisują, czym jest konflikt interesów, jak go rozpoznać i jak nim zarządzać oraz wskazują Twoje obowiązki, jako pracownika banku.
- Identyfikuj i zgłaszaj przełożonemu lub do Departamentu Zgodności sytuacje, które mogą prowadzić do konfliktu interesów.
- Stosuj odpowiednie środki zarządzania konfliktami.

3. Przeciwdziałanie korupcji

Identyfikujemy i eliminujemy sytuacje, które mogą rodzić ryzyko korupcji

Nie tolerujemy żadnych form korupcji, przekupstwa czy wymuszania korzyści. Każdy pracownik ma obowiązek niezwłocznie zgłosić podejrzenie nieprawidłowości.

Upominki i zaproszenia na wydarzenia mogą wspierać relacje biznesowe, ale nigdy nie mogą wpływać na bezstronność decyzji.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ wierzymy, że przeciwdziałanie korupcji to wyraz troski o naszą organizację – jej integralność, przejrzystość i długofalowy rozwój.
- Działania, które zapobiegają korupcji wzmacniają pozycję banku i całej Grupy Pekao na rynku, budują zaufanie klientów, społeczności oraz partnerów biznesowych.
- Chronimy reputację Grupy Pekao i minimalizujemy ryzyko strat finansowych – podejmujemy świadome i odpowiedzialne decyzje.
- Przyjmowanie lub wręczanie prezentów może wspierać relacje biznesowe, o ile odbywa się zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi – w szczególności z zachowaniem określonych limitów wartości.



Jak działamy

- Stosujemy procedury raportowania i weryfikacji.
- Badamy każde zgłoszenie dokładnie, rzetelnie oraz bezstronnie.
- Szkolimy naszych pracowników w zakresie identyfikacji, zapobiegania i przeciwdziałania sytuacjom, które mają znamiona korupcji.
- Nie przyjmujemy prezentów, które mogą być postrzegane w szczególności jako:
 - nakłanianie, przymus,
 - korzyść wpływająca na wynik transakcji, decyzję,
 - formy wymienne na gotówkę.
- Unikamy ofiarowania i akceptacji prezentów przed rozpoczęciem i w trakcie trwania procedury zakupowej lub negocjacji.
- Promujemy:
 - transparentność – wszystkie upominki są jawne i ewidencjonowane,
 - relacje oparte na wartości merytorycznej (szkolenia, konferencje),
 - upominki reklamowe i drobne gadżety.



Twoja rola

- Zdobywaj podstawową wiedzę o tym, jak rozpoznawać i zapobiegać sytuacjom, które mogą mieć znamiona korupcji.
- Zgłaszaj każdą sytuację, która budzi Twoje wątpliwości – do przełożonego lub do Oficera ds. Przeciwdziałania Korupcji w banku.
- Współpracuj przy wyjaśnianiu spraw – przekazuj potrzebne dokumenty i informacje.
- Weryfikuj i wyjaśnij sytuacje, które budzą uzasadnione wątpliwości.
- Przed przyjęciem prezentu uzyskaj odpowiednią zgodę.
- Zgłaszaj wszystkie prezenty i formy rozrywki w odpowiednim systemie.
- Jeśli wartość prezentu przekracza obowiązujące limity lub jego przyjęcie/przekazanie budzi Twoje wątpliwości – zasięgaj opinii odpowiedniej jednostki.
- Nie wręczaj ani nie przyjmuj prezentów w postaci gotówki lub jej ekwiwalentu.

4. Zgłaszanie nieprawidłowości (whistleblowing)

Informujemy o nieprawidłowościach

W Grupie Pekao pracujemy zgodnie z wymogami przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz norm etycznych. Zgłaszanie naruszeń pozwala skutecznie zarządzać problemem oraz ograniczyć ryzyko powtórzenia się niepożądanych zachowań w przyszłości.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ whistleblowing to integralna część naszej kultury etycznej – zgłoszenie nieprawidłowości to wyraz troski o organizację, przeciwdziałanie i zapobieganie stratom finansowym i reputacyjnym.
- Chcemy, aby każdy czuł się odpowiedzialny i reagował, gdy widzi nieprawidłowość.
- Wspieramy kulturę otwartości, w której nikt nie powinien obawiać się, by zgłosić nieprawidłowość.



Jak działamy

- Zarówno w banku jak i innych podmiotach Grupy Pekao, wdrożyliśmy procedury zgłaszania przez pracowników (w określonych przypadkach również inne osoby), naruszeń prawa oraz obowiązujących w organizacji procedur i standardów etycznych.
- Udostępniamy specjalne i niezależne kanały do zgłaszania naruszeń, które gwarantują poufność informacji.
- Przeprowadzamy postępowanie wyjaśniające w sposób terminowy, rzetelny i kompleksowy, z zachowaniem zasad bezstronności i obiektywizmu.
- Wdrażamy odpowiednie działania naprawcze, gdy stwierdzimy taką potrzebę.
- Zapewniamy ochronę przed działaniami odwetowymi.



Twoja rola

Jeżeli jesteś świadkiem lub masz wiedzę na temat naruszenia, do którego doszło lub prawdopodobnie dojdzie w organizacji, zgłoś je – nawet jeśli jest to tylko Twoje podejrzenie. Skorzystaj z odpowiedniego kanału zgłaszania naruszeń.



V. OCHRONA INFORMACJI



1. Ochrona informacji prawnie chronionych

Zaufanie rozpoczyna się od ochrony informacji

Każdy pracownik jest zobowiązany do przestrzegania zasad poufności i ochrony informacji prawnie chronionych, ponieważ dbałość o bezpieczeństwo tych danych oraz informacji wzmacnia reputację banku i chroni interesy klientów, partnerów oraz instytucji.



Dlaczego jest to dla nas ważne

Jednym z głównych fundamentów działalności banku jest bezpieczeństwo przetwarzanych przez nas danych i informacji. Dotyczy to zarówno informacji objętych tajemnicą: bankową, przedsiębiorstwa, zawodową, jak i informacji niejawnych, danych osobowych oraz informacji poufnych.



Jak działamy

- Bezwzględnie chronimy przetwarzane przez nas dane i informacje.
- Podejmujemy niezbędne środki ostrożności, aby osoby nieupoważnione nie uzyskały dostępu do informacji prawnie chronionych.
- Informacje oraz dane oznaczamy odpowiednimi klauzulami poufności i wykorzystujemy wyłącznie, aby wykonywać obowiązki służbowe.
- Regularnie szkolimy się, aby przestrzegać przepisów prawa oraz regulacji wewnętrznych banku, aby dbać o poufność danych oraz informacji.



Twoja rola

- Udostępniaj informacje i dane wyłącznie osobom uprawnionym na podstawie przepisów prawa lub zgody klienta.
- Chroni informacje oraz dane w systemach, dokumentach, rozmowach.
- Pamiętaj, że obowiązek zachowania poufności danych i informacji prawnie chronionych trwa także po ustaniu zatrudnienia.

2. Przetwarzanie danych osobowych

Dane klientów to nasza odpowiedzialność

Bank i Grupa Pekao przetwarzają dane osobowe zgodnie z prawem, w sposób staranny, uczciwy i etyczny. Informacje o sposobie przetwarzania danych oraz o jego skutkach są przekazywane w sposób wyczerpujący i przystępny osobom, których te dane dotyczą, a także innym uprawnionym podmiotom (organom nadzorczym – na ich żądanie).

Zapewniamy dostęp do informacji o celach, podstawach prawnych, odbiorcach danych, okresach przechowywania oraz prawach osób, których te dane dotyczą. Inspektor Ochrony Danych pełni funkcję punktu kontaktowego w sprawach związanych z przetwarzaniem danych, w tym realizacji praw, opiniowania projektów oraz zgłaszania naruszeń.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ bezpieczeństwo danych osobowych jest podstawą zaufania klientów.
- Odpowiednie zabezpieczenia pomagają zapobiegać nadużyciom i budują zaufanie do instytucji.
- Przetwarzamy tylko niezbędne dane, zgodnie z zasadą minimalizacji. To fundament odpowiedzialnego podejścia do informacji, które powierzają nam klienci.



Jak działamy

- Dane osobowe przetwarzamy i chronimy zgodnie z zasadami określonymi w RODO.
- Dane osobowe są dostępne wyłącznie dla osób, które zostały do tego upoważnione.
- Przestrzegamy zasad przetwarzania danych:
 - o legalności – działamy zgodnie z prawem,
 - o rzetelności i przejrzystości – informujemy jasno i uczciwie,
 - o celowości – przetwarzamy dane tylko w konkretnym, uzasadnionym celu,
 - o prawidłowości – dbamy o aktualność i poprawność danych,
 - o ograniczeniu przechowywania – nie przechowujemy danych dłużej niż to konieczne,
 - o integralności i poufności – stosujemy zabezpieczenia chroniące dane przed nieuprawnionym dostępem,
 - o rozliczalności – dokumentujemy i jesteśmy gotowi wykazać zgodność z zasadami.
- Stosujemy sprawdzone procedury, regularnie szkolimy pracowników i monitorujemy zgodność z aktualnymi przepisami prawa.
- Czuwamy nad przestrzeganiem zasad ochrony danych osobowych i reagujemy na sytuacje, które mogą naruszać ich bezpieczeństwo. Dzięki temu chronione są nie tylko dane, ale również zaufanie osób, których te dane dotyczą.



Twoja rola

- Dbaj o bezpieczeństwo danych osobowych, związanych z nimi zasobów oraz technologii, z których korzystamy w codziennej pracy.
- Jeśli przetwarzasz dane osobowe, musisz zachować je w tajemnicy, w tym ich rodzaj i metody zabezpieczenia.
- Reaguj odpowiedzialnie na sytuacje, które mogą naruszać zasady ochrony danych osobowych – szybka reakcja pomaga chronić informacje i budować zaufanie.

3. Informacja poufna i nadużycia na rynku

Chronimy informacje poufne i przeciwdziałamy nadużyciom na rynku

Informacja poufna to informacja, która nie została publicznie ujawniona i dotyczy bezpośrednio lub pośrednio emitenta lub jego instrumentów finansowych oraz mogłaby mieć znaczący wpływ na ceny tych instrumentów, gdyby została ujawniona.

Nadużycie na rynku obejmuje: manipulacje rynkowe, wykorzystywanie i ujawnianie informacji poufnych oraz rozpowszechnianie fałszywych informacji. Działania te mają na celu zakłócenie uczciwości i przejrzystości rynku.

Grupa Pekao chroni informacje poufne własne oraz swoich klientów oraz przeciwdziała nadużyciom na rynku.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ zapobieganie nieuprawnionemu wykorzystaniu lub ujawnieniu informacji, które mogą wpłynąć na rynek jest dla nas priorytetem.
- Chronimy interesy inwestorów i zapewniamy uczciwość transakcji giełdowych.
- Wzmacniamy zaufanie do instytucji finansowych i rynku kapitałowego.
- Zapewniamy integralność i przejrzystość rynku finansowego.
- Chronimy inwestorów przed manipulacjami i utratą środków.
- Wspieramy stabilność i efektywność rynku, co jest korzystne dla gospodarki.



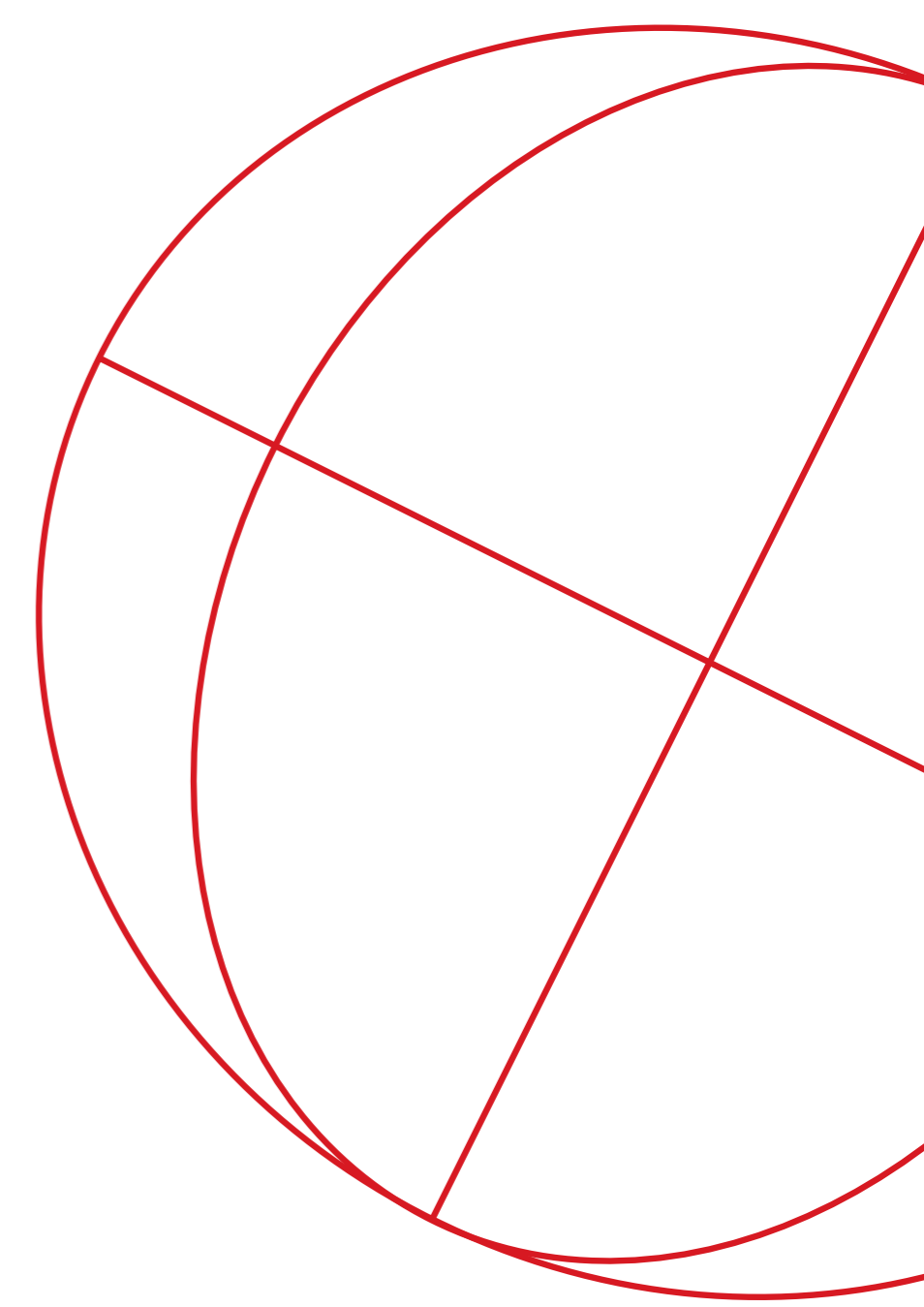
Jak działamy

- Stosujemy zaawansowane systemy bezpieczeństwa i procedury kontroli dostępu.
- Regularnie szkolimy się w zakresie ochrony informacji.
- Wprowadzamy polityki i procedury dotyczące zarządzania informacjami poufnymi.
- Monitorujemy transakcje i analizujemy podejrzane działania.
- Współpracujemy z organami regulacyjnymi i przestrzegamy przepisów prawa.
- Prowadzimy wewnętrzne kontrole w celu wykrywania i zapobiegania nadużyciom.



Twoja rola

- Przestrzegaj procedur i polityk bezpieczeństwa banku.
- Zgłaszaj podejrzane działania i incydenty do właściwych komórek banku.
- Zachowuj dyskrecję i ostrożność w komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.
- Uczestnicz w szkoleniach i przestrzegaj zasad etyki.





VI. RELACJE Z INTERESARIUSZAMI

1. Zasady polityki informacyjnej banku i standard komunikacji

Realizacja zasad stanowi element kreowania rzetelnego i pozytywnego wizerunku banku

W komunikatach skierowanych na rynek uwzględniamy potrzeby wszystkich interesariuszy w tym inwestorów (zarówno obecnych jak i potencjalnych), analityków rynku papierów wartościowych, mediów i klientów banku, zapewniając im równy dostęp do informacji.

Komunikujemy się w sposób, który gwarantuje właściwy, rzetelny i kompletny dostęp do aktualnych informacji na temat banku, z uwzględnieniem jego sytuacji finansowej oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ relacje z interesariuszami są istotnym elementem komunikacji banku z otoczeniem, która wspiera realizację strategii banku.
- Odpowiedzialny i otwarty dialog to element wysokich standardów komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego.
- Udostępniane przez bank informacje (z uwzględnieniem informacji poufnych), pomagają racjonalnie działającym inwestorom w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych.



Jak działamy

- Organizujemy konferencje wynikowe transmitowane on-line.
- Uczestniczymy w szeregu konferencji inwestorskich.
- Spotykamy się inwestorami i analitykami.
- Umożliwiamy akcjonariuszom zdalny udział w walnych zgromadzeniach przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.
- Aktywnie korzystamy z naszej strony internetowej, gdzie zamieszczamy ważne informacje o banku: dane o papierach wartościowych i strategii banku, raporty, sprawozdania finansowe, prezentacje, nagrania z transmisji wynikowych i walnych zgromadzeń, a także informacje o akcjonariacie, obligacjach, polityce dywidendowej, podstawowe dane finansowe oraz dane kontaktowe.
- Postępujemy zgodnie z obowiązującymi zasadami w zakresie kontaktów z inwestorami oraz analitykami rynku papierów wartościowych, mediami i klientami, dostępnymi na stronie internetowej banku w sekcji relacji inwestorskich.
- Konsekwentnie realizujemy zasady polityki informacyjnej, żeby zwiększyć zaufanie uczestników rynku papierów wartościowych do banku. Dzięki temu jesteśmy bardziej przejrzysti, docieramy do większej liczby osób, lepiej tłumaczymy strategię i bieżące działania banku oraz ułatwiamy ocenę wpływu raportowanych zdarzeń na wycenę papierów wartościowych banku.



Twoja rola

Pamiętaj, że każdy z nas ma wpływ na kształtowanie wizerunku banku, budowanie zaufania poprzez przejrzystą komunikację między bankiem a rynkiem kapitałowym.

2. Standard prostego języka

Prosty język w codziennej pracy banku

Nasze relacje z klientami budujemy w oparciu o jasną i zrozumiałą komunikację, która wzmacnia wzajemne zaufanie i pozwala na skuteczne porozumiewanie się. Dlatego wdrożyliśmy zasady prostego języka w banku.



Dlaczego jest to dla nas ważne

Prosty język umożliwia klientom lepsze zrozumienie informacji, buduje zaufanie i wspiera partnerską komunikację zgodną z nowoczesnymi standardami jakości.



Jak działamy

- Unikamy dystansu, posługujemy się przyjaznym językiem w codziennej komunikacji.
- Dokumenty piszemy i formatujemy tak, aby każdy mógł je zrozumieć bez trudu.
- W 2020 roku podpisaliśmy „Deklarację banków w sprawie standardu prostego języka” i wspólnie z innymi sygnatariuszami opracowaliśmy kilka części „Dobrych praktyk prostej komunikacji bankowej”. Te wytyczne stale rozwijamy i wdrażamy w materiałach dla klientów zewnętrznych i wewnętrznych.
- W 2025 roku, razem z innymi bankami, podpisaliśmy „Porozumienie w sprawie standardu zrozumiałości języka w usługach bankowości detalicznej”. To wspólna inicjatywa sektora bankowego, która pokazuje, jak ważne jest dla nas jasne i zrozumiałe komunikowanie się z klientami.

Od lat stawiamy na prosty język – teraz nasze działania zyskują dodatkowe wsparcie i rozwijają wcześniejsze zobowiązania.



Twoja rola

- Pisz krótkie zdania i używaj prostych słów – unikaj skomplikowanych konstrukcji językowych i branżowego żargonu.
- Przekazuj tylko najważniejsze informacje – eliminuj słowa, które nic nie wnoszą, a utrudniają zrozumienie przekazu (np. niniejszym informuję).
- Dbaj o poprawność językową – ortografia, gramatyka i interpunkcja mają znaczenie dla czytelności tekstu.
- Zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy – używaj form „ja” lub „my”, zamiast bezosobowych sformułowań.
- Formatuj tekst – dziel go na akapity, stosuj nagłówki i wypunktowania, aby ułatwić odbiór treści.

Pamiętaj!

Prosty język to nie tylko narzędzie komunikacji, ale wyraz szacunku do odbiorcy i dbałości o jakość relacji.

3. Komunikacja z mediami i w mediach społecznościowych

Dbamy o budowanie i utrzymywanie dobrych relacji z dziennikarzami, przekazując im rzetelne informacje o działalności banku

a. Komunikacja z mediami

Za pośrednictwem Biura Prasowego prowadzimy transparentne, zgodne z wymogami przepisów prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz normami etycznymi działania, które pozwalają nam budować i utrzymywać wzajemnie korzystne relacje z przedstawicielami mediów. Koncentrujemy się na przekazywaniu rzetelnych i starannie opracowanych komunikatów, odpowiadaniu na zapytania prasowe oraz zarządzaniu obecnością przedstawicieli banku w mediach.

Powyższe zasady dotyczą także podmiotów z Grupy Pekao.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Odpowiednio prowadzone działania zwiększają świadomość społeczną na temat organizacji oraz budują i wzmacniają jej reputację. A to z kolei przekłada się na większe zaufanie klientów, partnerów biznesowych oraz pozostałych interesariuszy.



Jak działamy

- Opracowujemy i dystrybuujemy komunikaty prasowe, które w sposób rzetelny i dokładny informują o ważnych wydarzeniach, produktach, osiągnięciach, inicjatywach społecznych oraz innych aktywnościach banku.
- Organizujemy spotkania z dziennikarzami, m.in. konferencje prasowe, briefingi, czy śniadania prasowe, których celem jest poszerzenie świadomości społecznej na temat funkcjonowania banku.
- Przygotowujemy odpowiedzi na pytania dziennikarskie, działamy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i normami etycznymi, konsultując je z odpowiednimi jednostkami organizacyjnymi.
- W sposób staranny zarządzamy obecnością przedstawicieli banku w mediach, poprzez inicjowanie i organizowanie wywiadów, jak również umieszczanie wypowiedzi eksperckich.
- Wszystkie aktywności prowadzimy zgodnie z zasadami obowiązującymi w ramach Polityki kontaktów z mediami w Grupie Kapitałowej Banku Pekao S.A.



Twoja rola

- Zapoznaj się z obowiązującą polityką dotyczącą kontaktów z mediami w Grupie Kapitałowej Banku Pekao S.A. i przestrzegaj jej w codziennej pracy.
- Kieruj do nas wszelkie zapytania medialne na adres: media@pekao.com.pl.
- Informuj nas o wszelkich nieprawidłowościach w artykułach i potencjalnych sytuacjach kryzysowych, związanych z działalnością banku.

b. Komunikacja w mediach społecznościowych



Jak działamy

Mamy świadomość, że aktywność pracowników w mediach społecznościowych wpływa na postrzeganie firmy. Dlatego edukujemy i zachęcamy do unikania kontrowersyjnych, obraźliwych lub nieprofesjonalnych komentarzy, które mogą zaszkodzić reputacji zarówno osobistej, jak i samej organizacji.



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Twoje publikacje w mediach społecznościowych – każda treść, komentarz czy reakcja mogą realnie wpłynąć na wizerunek Grupy Pekao, relacje z klientami, partnerami i społeczeństwem.



Twoja rola

- Zadbaj o ton wypowiedzi i zgodność z naszymi wartościami.
- Nie publikuj ani nie udostępniaj danych objętych tajemnicą służbową, handlową, osobową ani inną chronioną prawnie. Dotyczy to w szczególności:
 - danych klientów, kontrahentów i pracowników,
 - informacji strategicznych, finansowych i operacyjnych,
 - materiałów wewnętrznych, które nie są przeznaczone do publicznego obiegu.
- Unikaj wulgaryzmów, nie używaj języka nienawiści, dyskryminacji, hejtu.
- Twórz pozytywną przestrzeń do dyskusji.

4. Zasady współpracy z pośrednikami i kontrahentami

Zapewniamy transparentne i etyczne relacje biznesowe

W Grupie Pekao kierujemy się zasadami etyki biznesu i przejrzystości w relacjach z pośrednikami i kontrahentami. Nie tolerujemy nadużyć oraz zachowań, które mogą mieć znamiona korupcyjne.

Współpracujemy tylko z renomowanymi podmiotami oraz osobami o nieposzlakowanej opinii – zawsze pamiętamy o przeprowadzeniu odpowiednich działań prewencyjnych oraz zachowaniu pełnej dokumentacji procesu.

Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ etyczne zasady współpracy wspierają efektywność procesów sprzedaży i dystrybucji.
- Transparentny wybór buduje zaufanie klientów i partnerów.
- Niewłaściwe relacje mogą narazić bank na ryzyko i utratę reputacji.

Jak działamy

- Przed nawiązaniem współpracy przeprowadzamy analizę ryzyka w dostępnych źródłach.
- Monitorujemy relacje o podwyższonym ryzyku – weryfikację przeprowadzamy co rok lub przy każdej zmianie warunków współpracy.
- Dążymy do tego, aby nasze działania były zgodne z wyznawanymi wartościami.
- Jesteśmy otwarci na relacje z dostawcami, którzy w swojej działalności biznesowej uwzględniają kryteria ESG. Dlatego też wprowadziliśmy Kodeks etyki dostawców Banku Pekao S.A., który, jako integralna część naszych procesów zakupowych, ukierunkowany jest na dwa główne cele:
 - o promowanie naszych wartości, jednocześnie precyzując oczekiwania, zasady i standardy, jakimi kierujemy się w relacjach z naszymi partnerami,
 - o określenie zasad dotyczących przestrzegania standardów, które pozwalają na prowadzenie działalności w sposób odpowiedzialny, transparentny i zrównoważony z uwzględnieniem kryteriów ESG, których przestrzegania oczekujemy od potencjalnych dostawców i podwykonawców.

Twoja rola

- Identyfikuj sygnały takie jak osobiste relacje/powiązania lub nietypowe warunki finansowe.
- Zgłoś każdą wątpliwość zgodnie z instrukcjami opisanymi w Polityce zakupowej w Banku Pekao S.A.
- Współpracuj przy weryfikacji oraz wyjaśnianiu spraw – przekazuj odpowiedzialnym jednostkom odpowiednie dane oraz wymagane dokumenty.
- Nie rozpoczynaj współpracy bez pozytywnej opinii właściwej komórki organizacyjnej oraz, w razie takiej potrzeby, także bez zgody Zarządu Banku.

5. Sprawozdawczość finansowa

Transparentność w raportowaniu finansowym

Dlaczego jest to dla nas ważne

Ponieważ sprawozdawczość to narzędzie budowania zaufania. Nasza sprawozdawczość to:

- przejrzyste i zrozumiałe raporty przekazywane terminowo,
- pełny zakres informacji wymaganych do ujawnienia przepisami prawa,
- rzetelny obraz sytuacji majątkowej i finansowej oraz wyniku finansowego banku i Grupy Pekao.

Jak działamy

- Zapewniamy prawdziwość i kompletność informacji finansowych.
- Raportujemy zgodnie z prawem, standardami i najlepszymi praktykami.
- Zapewniamy jasność i czytelność informacji finansowych.

Twoja rola

- Raportuj dane i przestrzegaj terminów – Twoja sumienność wpływa na całość sprawozdawczości banku.
- Rzetelnie przygotuj wszystkie informacje w ramach swojego zakresu obowiązków.



VII. PRZESTRZEGANIE KODEKSU



Każdy z nas odpowiada za przestrzeganie zasad Kodeksu



Dlaczego jest to dla nas ważne

- Ponieważ zasady Kodeksu pomagają nam podejmować świadome decyzje każdego dnia, wyznaczają ramy naszego działania i pozwalają tworzyć miejsce godne zaufania.
- Pamiętajmy, że nieprzestrzeganie postanowień Kodeksu może prowadzić nas do odpowiedzialności dyscyplinarnej (włącznie z możliwością rozwiązania umowy o pracę), a w uzasadnionych przypadkach także poniesienia odpowiedzialności prawnej.



Jak działamy

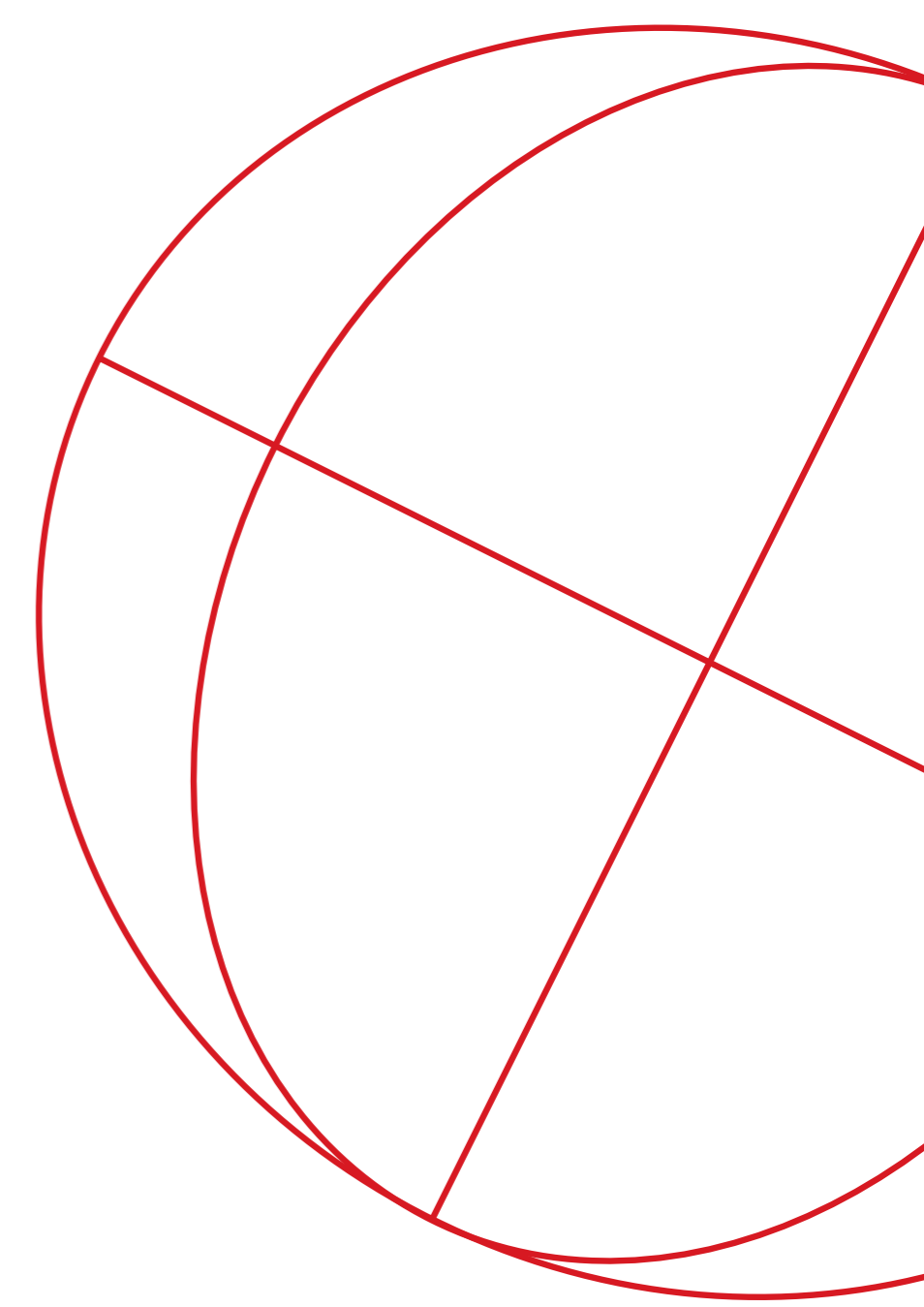
- Wszyscy bierzemy udział w obowiązkowych, regularnych szkoleniach z zasad Kodeksu.
- Regularnie komunikujemy wszelkie zmiany Kodeksu.
- Elementy etyki są obecne w systemie ocen okresowych oraz mechanizmach feedbacku, co wspiera rozwój postaw zgodnych z Kodeksem.



Twoja rola

- Zapoznaj się z treścią Kodeksu i potwierdź ten fakt (pisemnie lub w wewnętrznym systemie).
- Bądź ambasadorem etycznych postaw i pamiętaj, że budowanie kultury etycznej to proces, w którym jesteśmy zaangażowani RAZEM: jako organizacja, Grupa Pekao, zespoły i pojedyncze osoby.

Interpretacją treści Kodeksu oraz rozstrzygnięciem wątpliwości zajmuje się Departament Zgodności.





VIII. PRZEGLĄD KODEKSU



Kodeks Postępowania Grupy Pekao podlega okresowemu przeglądowi przeprowadzanemu przez Departament Zgodności.

Po co to robimy

By weryfikować jego aktualność oraz identyfikować potrzebę wprowadzenia ewentualnych zmian – zarówno tych które wynikają z przepisów prawa, jak i zmian otoczenia regulacyjnego lub praktyki rynkowej.

Zarząd Banku, na podstawie informacji przekazanej przez Departament Zgodności, okresowo weryfikuje i ocenia przestrzeganie zasad etyki w celu dostosowania ich do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej banku i otoczenia. Zarząd Banku informuje Radę Nadzorczą Banku o wynikach przeprowadzonej oceny.

Metryka regulacji

Kodeks Postępowania Grupy Pekao

Uchwała nr 403/X/25 Zarządu Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna z dnia 21 października 2025 roku

Uchwała nr 174/25 Rady Nadzorczej Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna z dnia 29 października 2025 roku

Data wejścia w życie: 29 października 2025 roku

Właściciel regulacji: Dyrektor Departamentu Zgodności

