

COMMERZBANK

The bank at your side



Kodeks Postępowania Commerzbanku

**Odpowiedzialność.
Rzetelność.
Uczciwość.**

WZÓR
PROFESJONALNE
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
KONSEKWENCJE
KULTURA
UCZCIWOŚCI
KLIENT
ŚWIADOME
DZIAŁANIE
REPUTACJA
KOLEGA
SZCZERY
DOCENIAĆ
JAKOŚĆ
DANYCH
ZASADY
TROSKA
WSZYSTKO
SPRAWIEDLIWY
ZROWNOWAŻONY

Spis treści

1 Kodeks Postępowania Commerzbanku

- 1 Postępowanie zgodnie z wartościami
- 2 „Uczciwe myślenie i działanie”

4 Prawidłowe stosowanie naszego Kodeksu Postępowania

- 6 Nasze wytyczne czerpiemy z wartości korporacyjnych „Comwerte”
- 7 Kodeks Postępowania nadaje ramy zachowań
- 8 Świadomość własnych działań
- 10 Radzenie sobie z konfliktami interesów
- 11 Gdzie Kodeks Postępowania znajduje zastosowanie
- 13 W jaki sposób krytycznie kwestionować własne zachowanie (zasada kciuka)

14 Nasze zachowanie w stosunku do naszych interesariuszy

- 16 Chronimy interesy naszych interesariuszy
- 28 Jesteśmy częścią społeczeństwa
- 30 Nasze zachowanie w stosunku do siebie nawzajem

36 Obsługa i przydatne informacje

- 38 Pytaj, jeśli nie jesteś
- 38 Zgłaszanie oszustwa
- 39 Szczegóły dotyczące publikacji

Odpowiedzialność. Rzetelność. Uczciwość. Kodeks Postępowania Commerzbanku



*„Przyjmowanie odpowiedzialności
i dbanie o siebie nawzajem to
kluczowe aspekty, które pozwalają
tchnąć życie w nasze wartości.”*

Bettina Orlopp
**(Działy: Compliance, HR i Prawny Grupy
Commerzbanku)**

Postępowanie zgodnie z wartościami

Drodzy koledzy,

Commerzbank tworzy każdy z nas: pracownicy, kierownicy, dyrektorzy generalni i członkowie Zarządu. Każdego dnia przyjmujemy na siebie odpowiedzialność i podejmujemy decyzje, samodzielnie lub w zespole, i to na całym świecie.

By zapewnić sukces tak dużego zespołu, nie tylko ustanowiliśmy wspólne cele, ale również polegamy na wspólnych wartościach. Sukces sprowadza się w końcu do zaufania, które pokładają w nas klienci, partnerzy biznesowi, inwestorzy i społeczeństwo. W ich oczach nasze działania muszą odzwierciedlać nasze wartości i zasady. Ale w firmie tak dużej jak nasza, najpierw musimy połączyć siły, by dojść do takich ideałów.

W świetle szerokiego zakresu szczegółowych przepisów, praw, polityk i wymogów w spółkach Grupy i jednostkach biznesowych, ogólne punkty odniesienia, takie jak Kodeks Postępowania, są wręcz kluczowe.

Każdy z nas powinien znać wartości i zasady, które kierują naszym postępowaniem i traktować je poważnie jako punkty odniesienia. Jest to niezwykle istotne, ponieważ jest to jedyny sposób, w jaki możemy zyskać i podnosić poziom zaufania, zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz naszej organizacji.

O zasadach określonych w Kodeksie Postępowania powinniśmy myśleć jak o gwiazdnych konstelacjach, które prowadzą nas jak marynarzy, natomiast wartości korporacyjne Commerzbanku, czyli Comwerte, to idealna gwiazda polarna. W wielu przypadkach sama znajomość prawidłowego kierunku, przy założeniu wykazania się odpowiedzialnością i uważnością wobec siebie nawzajem, to wszystko czego potrzeba, by zrealizować naszą propozycję wartości.

Wywiad z naszym CEO Martin Zielke

„Uczciwe myślenie i działanie”



Bank posiada już pewną liczbę funkcjonujących zasad i polityk. Dlaczego więc teraz dodaje się do tego jeszcze Kodeks Postępowania?

Po pierwsze, Kodeks Postępowania mamy już od jakiegoś czasu. Po drugie, jego nazwa mówi sama za siebie: Kodeks Postępowania dotyczy tego, w jaki sposób mamy postępować. Comrules to portal, na którym zawarto wszystkie zasady i polityki, których należy przestrzegać. Firma dążąca do wyników i spełniająca wysokie standardy musi również wykazywać się nieskazitelnym postępowaniem, które stanowić będzie fundament, na którym będzie można budować przy wdrażaniu procedur i polityk. Zasady rzadko udzielają odpowiedzi na pytania dotyczące tego, w jaki sposób należy się zachowywać wobec współpracowników, klientów czy zewnętrznych usługodawców, by zapewnić uczciwość w moralnym tego słowa znaczeniu, czy też co zrobić, gdy pojawi się konflikt interesów. I tutaj właśnie przydaje się Kodeks Postępowania.

Czy ludzie nie są w stanie osądzić takich kwestii? „Zdrowy rozsądek” jest nawet jedną z podstaw Kodeksu Postępowania.

Gdyby zapytać trzech pracowników, jak zdefiniowaliby takie pojęcia jak „uczciwość” i „prawo własności”, najprawdopodobniej otrzymalibyśmy trzy różne odpowiedzi, co jest zupełnie zrozumiałe.

Pojęcie uczciwości wywodzi się z tradycji humanistycznej. Osoba uczciwa to ktoś, kto posiada wartości i ideały oraz postępuje zgodnie z nimi. Jednak w dużej organizacji musimy rozumieć nasze wartości w jeden konkretny sposób. W przeciwnym razie, każdy może zinterpretować pojęcie uczciwości wedle siebie, przez co pojęcie to pozostanie kompletnie względne. Dlatego w naszej firmie przedstawiamy konkretne ramy znaczenia, jakie dla nas ma uczciwość.

Czy zasady zawarte w naszym Kodeksie Postępowania chronią w odpowiedni sposób reputację Banku?

Tak uważam. Reputacja firmy to klucz do naszego sukcesu, dlatego utrzymanie wizerunku jest wyjątkowo ważne. Kodeks Postępowania zapewnia praktyczne wytyczne dotyczące sposobu postępowania. W przypadku wielu sytuacji i decyzji, z którymi mierzymy się codziennie w bankowości, zdarza nam się nieco zbaczać z kursu – jest to naturalne, ale musimy dążyć do utrzymania tego na minimalnym poziomie. To właśnie dlatego Kodeks Postępowania stanowi wspólny standard, którego wszyscy mają przestrzegać. Standard chroni zatem reputację Banku.



Wspomniał Pan, że zdarza się nam naturalnie nieco zbaczać z kursu. Jak możemy z tego czerpać? Czy to oznacza podejmowanie decyzji wyłącznie na podstawie określonych zasad? Czy to sobie nie przeczy?

Nie, wcale nie. Pozwól, że wyjaśnię to tak. W praktyce zawsze pozostaje miejsce na różną interpretację obowiązujących przepisów, polityk i zasad. Granice ustalić należy wystarczająco wyraźnie, by zapewnić wystarczającą swobodę – w pozytywnym tego słowa znaczeniu – prowadzenia działalności, patrząc w przyszłość, jednocześnie działając zgodnie z naszym sumieniem, w ramach przepisów prawa i bez niepewności. Swoboda działania jest możliwa tylko przy zapewnieniu pewności.



Życie biznesowe podlega wielu zasadom i wymaganiom, dlatego nie zawsze wiadomo, co tak na prawdę jest dopuszczalne. Czy podziela Pan ten pogląd?

Zewnętrzne ramy regulacyjne nie stanowią tutaj meritum sprawy. Banki podlegają licznym zasadom i regulacjom, co jest oczywiście dobre. Musimy jednak przyjąć w Banku stanowisko, które pomoże nam działać w sposób prawidłowy i etyczny. W końcu jesteśmy obarczeni wielką odpowiedzialnością za naszych klientów, kapitał inwestorów, społeczeństwo i za nas samych. Jeśli Kodeks Postępowania doprowadzi nas do osiągnięcia takiego wspólnego stanowiska, to znaczy, że jest skuteczny, firma odnosi sukces, a jego zasady można wdrażać w prosty sposób.

Panie Zielke, co stosuje Pan do oceny własnego postępowania?

Nie ma jednej bezwzględnej miary porównawczej, ale zanim podejmę decyzję lub działania, rozważam dokładnie konsekwencje, jakie będą one nieść za sobą. Rozważam różne scenariusze i upewniam się, że rozumiem, jaki jest ich potencjalny wpływ. Następnie stosuję trzy kolejne standardy decyzyjne obowiązujące w naszej firmie: prawo, zasady korporacyjne Comwerte oraz Kodeks Postępowania. Decyzję podejmuję dopiero po przejściu wszystkich powyższych etapów. W końcu, jako Prezes Zarządu, jestem również zobowiązany do dawania dobrego przykładu.

Wywiad przeprowadzili Benjamin Janner i Erich Pfarr (Dział HR Grupy – Zarządzanie Zmianą i Comwerte).

Prawidłowe stosowanie naszego Kodeksu Postępowania





W zdrowym społeczeństwie wolności zawsze towarzyszą zasady, które ograniczają zachowania osobiste tak, by swoboda jednostek nie ograniczała swobody innych. To, co znajduje zastosowanie dla poszczególnych osób, stosuje się również do firm i dlatego przedsiębiorstwo – jeśli chce odnieść sukces – musi rozwijać wspólną świadomość i uniwersalne zasady w zakresie wspólnych działań nacechowanych uczciwością. Mając na uwadze, że na szali leży tutaj nasz sukces i nasza rola w społeczeństwie, Zarząd Commerzbank przyjął odpowiedzialność za wdrożenie i wydanie zaktualizowanego Kodeksu Postępowania. Kodeks Postępowania stanowi więc część naszego ładu korporacyjnego.

Ale jakie jest 10 najważniejszych zasad z niego wynikających? Niestety, nie ma prostej odpowiedzi na to pytanie. Kodeks Postępowania, który kieruje działaniami w zgodzie z zasadą uczciwości musi podlegać nieustannym zmianom. A jak wskazuje sam tytuł, „Kodeks Postępowania Commerzbanku”, to właśnie postępowanie w sposób odpowiedzialny i wiarygodny jest kluczowe w dbaniu o fundament naszej działalności, czyli uczciwość.

Odpowiedzialnością wykazujemy się, działając zgodnie z ramami wszelkich przepisów prawa, polityk oraz zewnętrznych i zakładowych regulaminów. Cenne informacje przedstawiono na kolejnych stronach, szczególnie w polach „Więcej informacji”, zawierających odpowiednie linki oraz w kolejnych punktach sekcji „Nasze zachowanie w stosunku do naszych interesariuszy.”

Wiarygodnością wykazujemy się, podejmując w różnych sytuacjach decyzje związane z naszymi interesariuszami w wyraźnie zdefiniowanych ramach, a następnie postępując w zgodzie z tymi decyzjami. Sekcja zatytułowana „Nasze zachowanie w stosunku do naszych interesariuszy” zawiera więcej szczegółów dotyczących formy odpowiedniego postępowania i określa, kiedy jest to szczególnie istotne.

Aspekty ustanawiające ramy dla postępowania odznaczającego się uczciwością znaleźć można w sekcji pierwszej, zatytułowanej „Prawidłowe stosowanie naszego Kodeksu Postępowania.” Koncentrujemy się głównie na:

- przestrzeganiu naszych wspólnych wartości,
- przestrzeganiu zasad, jednocześnie je kwestionując,
- świadomym działaniu w sposób etyczny,
- przyjmowaniu na siebie odpowiedzialności,
- wykrywaniu konfliktów interesów,
- radzeniu sobie z konfliktami w pozytywny sposób, na korzyść naszych interesariuszy.

Nasze wytyczne czerpiemy z wartości korporacyjnych Comwerte

Wyniki

Wyniki indywidualne i zespołowe stanowią fundament naszego sukcesu w długiej perspektywie.

Jako usługodawcę, ocenia się nas według naszych wyników. Jeśli chcemy odnieść sukces, musimy zapewnić, by nasze działania koncentrowały się na byciu najlepszymi. Każdy z nas musi więc dać z siebie wszystko, ponieważ chcemy nie tylko spełnić oczekiwania klientów i właścicieli, ale też je przerosnąć.

Szacunek i dążenie do stosunków partnerskich to kluczowe cechy naszych stosunków z klientami, pracownikami i partnerami biznesowymi.

Stanowią one podstawę angażowania się w działania na równym poziomie, z wzajemnym poszanowaniem i podejmowaniem działań w odpowiedni sposób. Commerzbank wspiera zarówno indywidualność, jaki i różnorodność, a także nagradza za tworzenie środowiska pracy wolnego od uprzedzeń.

Szacunek i partnerstwo

Orientacja na rynek

Nasze myśli i działania są zorientowane na rynek. W związku z tym, potrzeby i cele naszych klientów są dla nas kluczowe.

Oznacza to działanie zgodnie z realiami panującymi na rynku i systematyczną realizację naszej strategii w oparciu o te czynniki. Naszym celem jest zapewnienie naszym klientom holistycznego, cyfrowego modelu biznesowego i silnej bankowości, która jest jednocześnie jak najprostsza: cyfrowa, osobista, skoncentrowana na kliencie, szybka i wydajna. Oprócz naszych klientów chcemy również zrozumieć naszą konkurencję i wykorzystać dobrze tę wiedzę.

Współpraca oznacza ducha zespołu.

Jeśli z wyzwaniami mierzymy się razem, sukcesem również będziemy się cieszyć wspólnie.

Bez pomocy i zaangażowania pewnej liczby osób w banku nie może zaistnieć żaden produkt. Na przykład, produkt sprzedawany przez pracownika przy stanowisku handlowym zawiera w sobie wkład współpracowników z zaplecza biurowego i innych działów Banku. Nawet jeśli klient widzi jedynie efekt końcowy, jego osiągnięcie wymaga współpracy i wysiłku wielu osób.

Duch zespołu

Uczciwość

Uczciwość jest najważniejsza, ponieważ stanowi podstawę zaufania pokładanego w Commerzbanku.

Uczciwość kieruje naszymi krokami. Postępowanie zgodnie z prawem, wierne przestrzeganie naszych obowiązków i prezentowanie się jako wiarygodny partner to kluczowe elementy fundamentów, na których Commerzbank budowany jest od jego założenia w 1870 r. W tamtych czasach „honorowy kupiec” był wzorcem podejścia pragmatycznego i opartego na wartościach. Nawet dzisiaj uczciwość oznacza, że działamy zgodnie z naszymi wartościami korporacyjnymi Comwerte, jak również zgodnie z przepisami prawa i wewnętrznymi zasadami i regulaminami, zapewniając, by nasze zachowanie nie budziło najmniejszych wątpliwości natury etycznej i było bezbłędne w kontekście prawa.

Kodeks Postępowania zapewnia ramy

Nasze wartości korporacyjne Comwerte pełnią rolę podstawy dla naszego codziennego działania. Kodeks Postępowania zapewnia natomiast ramy, w których rozwijamy naszą wspólną świadomość w zakresie uczciwości. Każda z zasad zawartych w Kodeksie Postępowania odnosi się więc do wartości korporacyjnych Comwerte.

Kodeks Postępowania nie jest w stanie odpowiedzieć na każde pytanie, które pojawić się może w codziennej działalności. Wyznacza on minimalne standardy i zapewnia wytyczne dla odpowiedniego i w pełni etycznego zachowania w całej Grupie.

Przepisy prawa, polityki oraz zewnętrzne i wewnętrzne zasady spółek Grupy i różnych lokalizacji również muszą być zawsze przestrzegane. Pracownicy muszą znać aktualne produkty, usługi i procesy konieczne do realizacji poszczególnych zadań.

Jeśli w jakimś zakresie brak jest polityk czy wyraźnych instrukcji, należy kierować się zdrowym rozsądkiem. W razie wątpliwości należy zapytać przełożonego lub skontaktować się z lokalną osobą kontaktową Grupy.

Kodeks Postępowania podlega aktualizacji i zmianom. Najnowsza wersja jest zwykle dostępna na publicznych stronach witryny internetowej spółki Grupy lub w odpowiednich sieciach wewnętrznych. Data wydruku lub wersji PDF znajduje się na tylnej okładce.

Należy zaznajomić się z Kodeksem Postępowania, stosować jego zasady i stanowić wzór dla innych. Dziękujemy.

Inne wskazówki i pomoc

- Portal Comrules stworzyliśmy i udostępniliśmy online, by zapewnić szybkie i proste wytyczne, które uzupełniają Kodeks Postępowania. Portal zawiera wszystkie obecnie obowiązujące polityki Banku w jasno ustrukturyzowanej formie elektronicznej.
- Prosimy o zapoznanie się z podobnymi portalami i regionalnymi instrukcjami dotyczącymi postępowania w zagranicznych lokalizacjach i spółkach zależnych. W razie jakichkolwiek pytań należy zwrócić się do lokalnej osoby kontaktowej.

Świadomość własnych działań

Działanie w sposób świadomy i etyczny

Wiele decyzji podejmuje się szybko, prosto i rutynowo. Niemniej, czasami dochodzi do sytuacji, w których podjęcie „dobrej” decyzji wydaje się trudne. W takich przypadkach warto zadać sobie następujące pytania:

- Czy to legalne? Czy jest to bezbłędne w oczach prawa? Należy sprawdzić, czy decyzja jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa i politykami wewnętrznymi.
- Czego ta osoba (klient, dostawca, współpracownik, przełożony) oczekuje ode mnie? Należy prosić o wszelkie dostępne informacje i pozyskać je.
- Czy jest to również etyczne? Co byś o tym pomyślał, gdyby napisały o tym jutrzejsze gazety?
- Co mi podpowiada w tej sprawie przeczucie czy intuicja? Jeśli masz złe przeczucia, nie bój się zasięgnąć porady kierownika.

Przestrzeganie zasad, jednocześnie je kwestionując

Należy zawsze przestrzegać zasad, ale należy je też kwestionować i spoglądać na nie krytycznie-niezależnie od obowiązujących zasad, powinniśmy być otwarci na nowe pomysły i perspektywy.

- **Zasady mogą być przestarzałe lub sprzeczne z nowymi pomysłami i perspektywami.**

Zasady, które zostały wprowadzone dziesięć lat temu, były wtedy odpowiednie, ale nie znaczy to, że muszą one być nadal odpowiednie w dniu dzisiejszym. Dlatego autorzy zasad dotyczących danego tematu powinny je nieustannie weryfikować celem ich dostosowania. Zasad należy przestrzegać, ale fakt ten nie może stanowić wymówki dla ślepego podążania za nimi. Musimy je weryfikować zawsze, gdy wydaje się, że zaczynają być przestarzałe.

- **Mówienie otwarcie o błędach i naprawianie ich w odpowiednim czasie.**

Jest wiele przypadków, w których my – jako bank – nie możemy sobie pozwolić na błędy. Na przykład, kwota w kasie musi być na koniec dnia prawidłowa. Zgodnie z zasadą „Znaj swojego klienta”, musimy naszych klientów znać i odpowiednio dokumentować takie informacje. Z drugiej strony, jesteśmy przekonani, że próbowanie nowych rzeczy w ramach projektów, popełnianie błędów i uczenie się na ich podstawie, zgodnie z zasadą „Fail fast”, czyli przekuwania porażki w sukces, ma sens i gorąco do tego zachęcamy. W końcu, pracując latami nad projektami, lepiej zauważyć, że coś poszło nie tak po trzech miesiącach, a nie na chwilę przed terminem zakończenia danego projektu.

- **By odnieść sukces, musimy podejmować odważne decyzje – w granicach zasad.**

Jako bank, sukces odnieść możemy wyłącznie wtedy, gdy będziemy szybko reagować i koncentrować się na klientach, w związku z czym musimy decydować się na transakcję, jeśli tylko pozwalają na to zasady Banku. A jeśli w jakimś przypadku poniesiemy porażkę – zaakceptujemy ją, zmierzmy się z tym wyzwaniem i nie poddamy się.



- **Zapewnianie wsparcia zamiast narzucania zasad: Nawet takie piony jak te do spraw Compliance i Ryzyka muszą mieć na uwadze sprzedaż i korzyści biznesowe.**

Choć określają one i pomagają ustanawiać zasady, powinny również ułatwiać zawieranie nowych transakcji, bez nadmiernego forsowania podejścia związanego z ich funkcją ochronną i zarządzającą ryzykiem.

- **Jeśli nikomu to nie pomaga, należy odpuścić.**

Każdy pracownik powinien kwestionować własne działania każdego dnia. Czy to, co robię, pomaga klientowi? Czy pomaga to doradcom? Czy jest to zgodne z zasadami? Jeśli odpowiedź jest negatywna, należy natychmiast zaprzestać wykonywania zadania i poświęcić czas na coś, co rzeczywiście jest istotne.

Słuchanie i przyjmowanie odpowiedzialności

Mówiąc ogólnie, jeśli partner biznesowy użyje jednego z następujących zdań, należy zachować ostrożność:

- „Nie ma możliwości, żeby coś poszło nie tak.”
- „Firma i tak nadal jest mi coś winna.”
- „Taka tu po prostu panuje kultura.”
- „Nikt nie zauważy.”
- „Musimy zrealizować cele, więc nie myśl teraz o tym.”
- „Ja za to nie odpowiadam – ktoś inny się tym zajmie.”
- „Nie możemy stracić tego klienta; nie mamy wyboru.”

Radzenie sobie z konfliktami interesów

Informacje dodatkowe

- Więcej informacji na temat radzenia sobie z konfliktami interesów (Comnet))
- „Globalna polityka w sprawie konfliktów interesów w obrocie papierami wartościowymi” (portal Compliance Policy)
- „Zapobieganie przestępstwom wśród pracowników biurowych” (Comnet)
- „Zapobieganie przestępstwom wśród pracowników biurowych” (portal CR)
- Informacje dla klientów dotyczące obrotu papierami wartościowymi (Comnet)
- Globalna polityka w sprawie stanowisk w komitetach i radach (Comnet)
- Globalna polityka w sprawie stanowisk w komitetach i radach (Comnet)

Konflikty interesów czasem się zdarzają i same w sobie nie stanowią przestępstwa. To, co jest istotne, to jak się zachowamy w obliczu konfliktu o takim charakterze. Ważnym jest, by nie pozwolić, żeby interesy osobiste lub osób trzecich odgrywały jakąkolwiek rolę przy podejmowaniu decyzji, np. dotyczącej zatrudnienia nowej osoby. Wszyscy pracownicy muszą dokładać wszelkich starań, by uniknąć takich konfliktów.

Procesy bankowe zostały więc zaprojektowane tak, by jak najlepiej chronić interesy naszych klientów. Bariery informacyjne oraz techniczny i fizyczny rozdział funkcji również zapewniają poufność.

Jeśli pomimo tego pojawi się konflikt, należy go rozwiązać analizując sytuację i znajdując równowagę pomiędzy sprzecznymi interesami zapewniającą korzyść dla klienta.

Jeśli nie jest to możliwe, konieczna jest przejrzystość działań. Dokładamy wszelkich starań, by w sposób uczciwy i otwarty postępować zgodnie z prawem i normami rynkowymi, a także z politykami wewnętrznymi.

Radząc sobie z konfliktami interesów w sposób profesjonalny, wykazujemy się uczciwością i jakością cechującymi nasz Bank. Może to oznaczać, że w razie wątpliwości Commerzbank nie skorzysta z danej okazji biznesowej.



Objąłem stanowisko w Komitecie Wierzycieli. Jak mam poradzić sobie z konfliktem interesów?

Nie da się zupełnie wykluczyć konfliktów interesów. Jasnym jest również, że działalność dodatkowa i stanowiska w komitetach i radach mogą prowadzić do powstania konfliktów interesów i powodować powstawanie ryzyka dla reputacji, dlatego przed podjęciem dodatkowej działalności należy zawsze najpierw poprosić o jej zatwierdzenie. Dzięki temu można wcześniej określić czy dana działalność ma wpływ na interesy Banku. W wielu przypadkach przełożony zatwierdzi takie formy działalności czy stanowiska w komitetach i radach po skonsultowaniu się z działem HR. Dotyczy to większości spółek Grupy w większości krajów. W przeciwnym razie, zalecana jest podobna procedura.



Nie jestem pewien, czy transakcja, jaką zamierzam zawrzeć, jest zgodna z interesem klienta i czy nie prowadzi do konfliktu interesów pomiędzy bankiem i klientem lub większą liczbą klientów. Co powinienem zrobić?

Omów tę sprawę ze swoim przełożonym. Być może da się uniknąć konfliktu interesów. W przeciwnym razie, poinformuj klienta o jego istnieniu. W razie wątpliwości, skontaktuj się z grupowym Działem Compliance, by uzyskać pomoc.

Gdzie Kodeks Postępowania znajduje zastosowanie

Kodeks Postępowania obowiązuje w Commerzbanku AG, we wszystkich lokalizacjach na całym świecie i we wszystkich spółkach kontrolowanych przez Commerzbank AG. Wszyscy pracownicy mogą i powinni czerpać z wytycznych zawartych w Kodeksie Postępowania, również jeśli piastują takie stanowiska jak kierownicy, członkowie kierownictwa wyższego szczebla czy członkowie Zarządu. Uważamy, że jednym z kluczowych obowiązków kierowników jest wyjaśnianie wszelkich wątpliwości dotyczących Kodeksu Postępowania pracownikom, którzy im bezpośrednio podlegają, a także wspieranie pracowników w tym zakresie poprzez zapewnianie im szkoleń, jeśli tylko zajdzie taka potrzeba.

Co się stanie, jeśli postąpię niezgodnie z Kodeksem Postępowania?

Zależnie od powagi naruszenia wymogów prawnych i polityk wewnętrznych, wszczęte zostanie postępowanie dyscyplinarne.

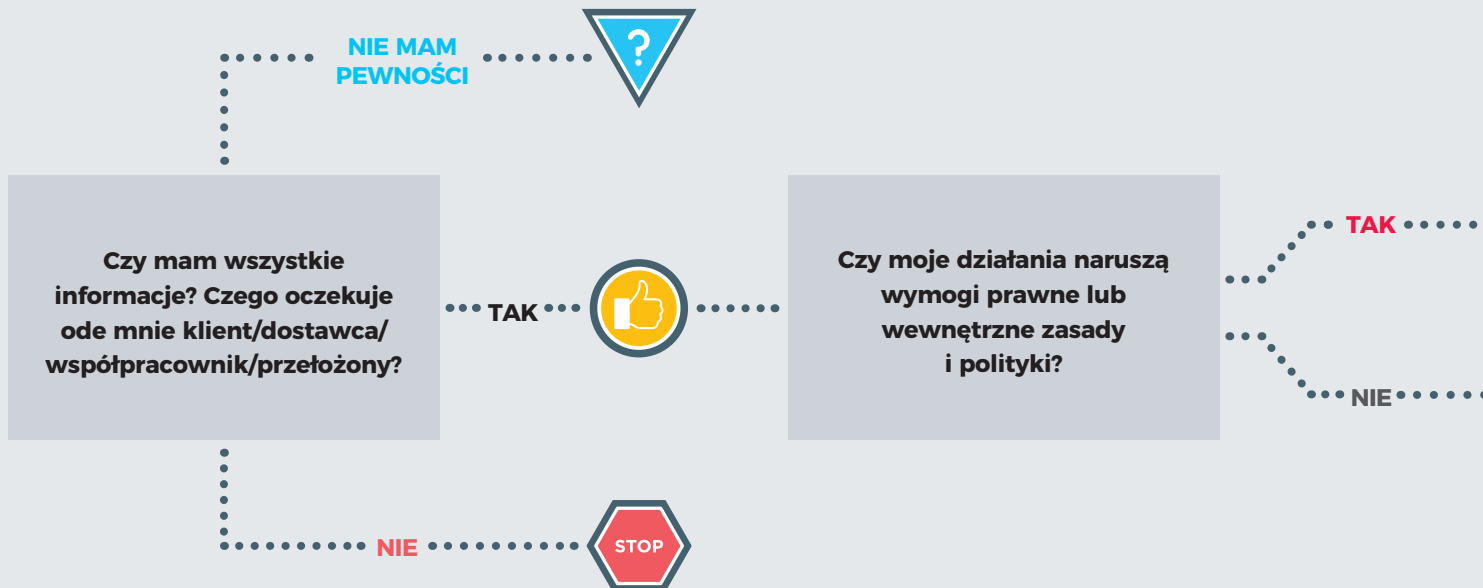


Jakich konsekwencji mogę się spodziewać w najgorszym przypadku?

Postępowanie dyscyplinarne wszczynane jest zawsze przez odpowiedniego kierownika, we współpracy z grupowym działem Kadr i Prawnym. W najgorszym przypadku, postępowanie takie może prowadzić do natychmiastowego zwolnienia. W przypadku przestępstw popełnionych przez pracowników w związku z realizacją swoich obowiązków zawodowych, firma wniesie pozew.



W jaki sposób krytycznie oceniać własne zachowanie (zasada kciuka)



Dobrze
Jestem tego pewien.



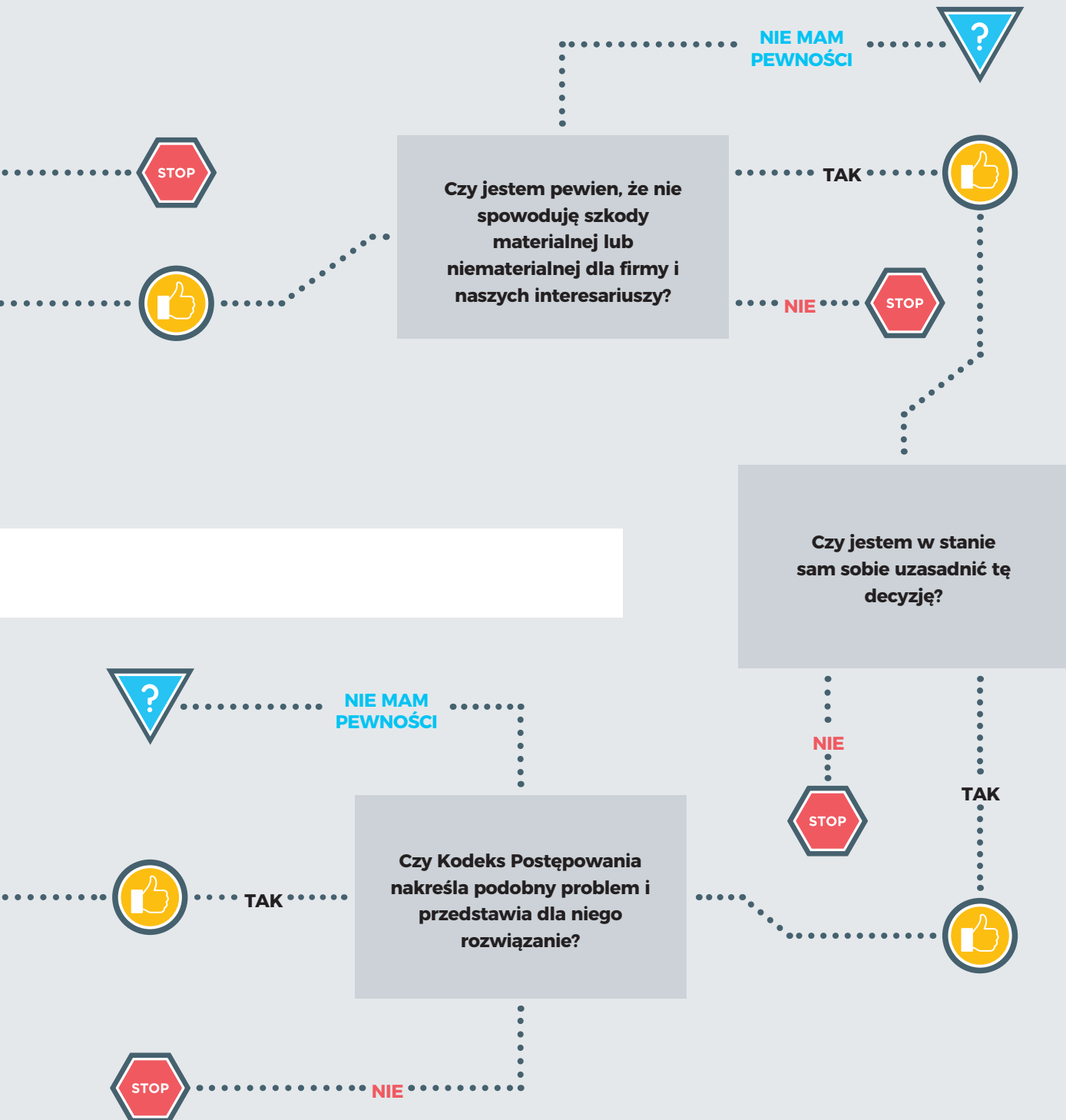
Poczekaj chwilę
Potrzebuję pomocy, by podjąć decyzję.



Przestań
W wyniku tego mogę ponieść poważne konsekwencje.

Twoje decyzje są zgodne z naszym Kodeksem Postępowania.

your own behaviour



Nasze zachowanie w stosunku do naszych interesariuszy



Jako wiodący bank handlowy i globalna instytucja finansowa, w naszych działaniach koncentrujemy się na odpowiedzialności i zrównoważonym rozwoju biznesowym. Powyższe oznacza dla nas:

- **Zgodność i przejrzystość**
Zgodność z przepisami prawa i politykami oraz przejrzyste raportowanie dla akcjonariuszy i innych interesariuszy to podstawy naszej odpowiedzialności.
- **Wdrożenie naszych zasad w działalność główną**
Odpowiedzialność biznesowa to istotny element naszej kultury korporacyjnej, działalności operacyjnej banku i procesów roboczych.
- **Podnoszenie świadomości pracowników**
Możemy być odpowiedzialni wyłącznie wtedy, gdy pracownicy będą stosować w swojej codziennej pracy zasadę zgodności z przepisami i politykami. Dokładamy starań, by podnosić poziom świadomości tych kwestii wśród pracowników.
- **Dialog z interesariuszami**
Naszym celem jest rozumienie oczekiwań i interesów naszych interesariuszy, przy jednoczesnym przedstawianiu naszego punktu widzenia w dialogu z klientami, akcjonariuszami, partnerami biznesowymi, mediami, organizacjami pozarządowymi i różnymi organami państwowymi. Wyniki tego dialogu stanowią klucz do rozwoju naszej działalności w obszarze odpowiedzialności korporacyjnej.
- **Nasze zobowiązanie w stosunku do Global Compact Organizacji Narodów Zjednoczonych**
Jesteśmy stroną programu Global Compact Organizacji Narodów Zjednoczonych. Razem z innymi spółkami i Organizacją Narodów Zjednoczonych (ONZ) dokładamy starań, by utrzymać i promować takie fundamentalne zasady jak prawa człowieka, uczciwe warunki pracy, walka z korupcją i ochrona środowiska.
- **Ciągłe doskonalenie**
Commerzbank rozwija się w sposób ciągły i dostosowuje swoją strategię odpowiedzialności biznesowej do potrzeb i oczekiwań dynamicznie zmieniającego się społeczeństwa.

Jesteśmy przekonani, że możemy wnieść istotny wkład w zabezpieczenie przyszłości i zwiększenie wartości naszej firmy, przestrzegając założeń i dostosowując nasze postępowanie wobec interesariuszy – naszych klientów, pracowników, partnerów biznesowych, władz państwowych, graczy na rynku i społeczeństwa – do wartości korporacyjnych Comwerte i Kodeksu Postępowania.

Chronimy interesy naszych interesariuszy

W Commerzbanku chcemy być postrzegani jako uczciwi i kompetentni, jako bank, którego celem jest bycie wiarygodnym i długoterminowym partnerem dla swoich klientów. Dlatego właśnie postępujemy zgodnie z takimi wartościami etycznymi jak uczciwość i szacunek. Dokładamy starań, by przestrzegać wszelkich obowiązujących przepisów prawa, polityk i norm rynkowych. Stanowią one podstawę współpracy między Commerzbankiem a jego klientami prywatnymi oraz przedsiębiorcami, klientami instytucjonalnymi, partnerami i innymi interesariuszami. Współpraca ta budowana jest na zaufaniu.

Koncentrujemy się jednak zawsze na interesie klienta. Koncentracja ta w naszym przypadku rozciąga się również na usługi doradcze, materiały marketingowe i dokumenty sprzedażowe:

- Robimy to, co obiecaliśmy i obiecujemy tylko to, co możemy zrobić.
- Jesteśmy wobec naszych klientów otwarci i uczciwi.
- Poszukujemy możliwości dialogu z naszymi klientami, okazujemy empatię tym, których obsługujemy i staramy się działać powyżej oczekiwań naszych klientów.
- Zawsze działamy w ich imieniu. Jeśli otrzymujemy reklamacje – traktujemy je poważnie i odpowiadamy szybko i uczciwie.

Jeśli chodzi o świadczone przez nas usługi doradcze, skupiamy się na zapewnieniu usług o jakości, jakiej klienci mogą od nas oczekiwać. Prawidłowe i rzetelne doradztwo oraz jakość usług zapewniane są w sposób niezawodny dzięki różnym porozumieniom zawartym w ramach różnych linii biznesowych i lokalizacji i muszą one być zawsze zgodne z obowiązującym przepisami, normami i innymi wymaganiami.

Jako spółka notowana na giełdzie, chronimy nie tylko interesy naszych klientów, ale również naszych akcjonariuszy i przestrzegamy zasady wolnej i uczciwej konkurencji. Przestrzegamy przepisów prawa, które regulują konkurencyjność. Dzięki temu utrzymujemy zaufanie społeczeństwa w stabilność rynków finansowych.

Co więcej, znamy i przestrzegamy przepisów prawnych, wymogów regulacyjnych, normy branżowych i regulaminów zakładowych, które nas dotyczą w zakresie zapobiegania przestępstwom pracowników biurowych.

Doskonały ład korporacyjny, radzenie sobie z ryzykiem w sposób systematyczny oraz etycznie nieposzlakowane postępowanie pracowników cechujące się uczciwością stanowią podstawy powyższego.

„Doskonały” oznacza dla nas odpowiedzialny i transparentny ładu korporacyjny oraz system kontrolingu, którego celem jest zrównoważone tworzenie wartości. Dlatego właśnie na przykład w Niemczech corocznie przedstawiamy deklarację zgodności z niemieckim Kodeksem Ładu Korporacyjnego. Jeśli tylko istnieją takie zalecenia, uwzględniamy je w naszym postępowaniu.

Ład korporacyjny cechujący się odpowiedzialnością stanowi jeden z elementów tego, jak postrzegamy samych siebie jako bank i dlatego dokładamy wszelkich starań, by postępować zgodnie z zasadami dobrego ładu korporacyjnego. Dla każdego z nas oznacza to promowanie tych zasad w miejscu pracy i wdrażanie ich w naszych działaniach w maksymalnym możliwym zakresie.

W jaki sposób mogę wspierać dobry ład korporacyjny w moim miejscu pracy?

Istnieje na to wiele sposobów, na przykład poprzez szybką i otwartą komunikację z Działem Kontrolingu lub przez szybkie przedstawienie precyzyjnych danych liczbowych dotyczących kwestii budżetowych i zgodności. Wkład w dobry ład korporacyjny można również wnieść poprzez swoje zachowanie w trakcie procesów zmiany, a także poprzez chęć systematycznej realizacji decyzji strategicznych. Dlatego warto zaznajomić się z ramami ładu korporacyjnego.



Współpraca z organami regulacyjnymi i państwowymi

Dla nas, członków wyższego szczebla kierownictwa, współpraca z organami regulacyjnymi i państwowymi, która budowana jest na zaufaniu, posiada wysoki priorytet, ponieważ jest ona niezwykle istotna dla całego Banku. Każdy z nas wypełnia swoje obowiązki dotyczące informowania i raportowania w sposób rzetelny i sumienny. Jest to możliwe dlatego, że każdy pracownik poczuwa się w tym zakresie do odpowiedzialności.

Informacje dodatkowe

- Centrum rozstrzygania ds. stosunków z organami regulacyjnymi (Comnet)
- Poziomy decyzyjne dla żądań kierowanych przez organy państwowe/rządowe (Comnet)



„Współpraca z organami regulacyjnymi budowana na zaufaniu i prawidłowej realizacji ciążących na nas obowiązków w zakresie sprawozdawczości jest dla mnie bardzo ważna, ponieważ wzmacnia systemy bankowości Niemiec i całej Europy.”

Stephan Engels
(Dyrektor Finansowy)

Radzenie sobie z ryzykiem

Bankowość oferuje szeroki zakres możliwości biznesowych, ale możliwości takie nie są pozbawione ryzyka. Naszym zadaniem jest identyfikacja, ocena, kontrola, monitorowanie i komunikowanie tych form ryzyka – innymi słowy: aktywne nimi zarządzanie. Wyraźnie zdefiniowane zakresy odpowiedzialności pozwalają zminimalizować ryzyko.

Poszczególne piony Banku monitorują dotyczące ich ryzyko i podejmują niezależne kroki zmierzające do uniknięcia niepożądanego ryzyka w określonym zakresie. W ramach tego rozwiązania każdy pracownik odgrywa rolę we wspieraniu Banku w zarządzaniu ryzykiem i jego kulturą ryzyka.

Ryzyko operacyjne, które powstaje np. w związku z brakami organizacyjnymi czy komunikacyjnymi również wymaga prawidłowego zarządzania. Wymaga to kultury ryzyka, którą pielęgnujemy poprzez radzenie sobie z ryzykiem w sposób otwarty i przejrzysty.

Dlatego właśnie powinniśmy zawsze uważać identyfikowanie i komunikowanie ryzyka na wczesnym etapie za podstawowy element działalności, a ponadto traktować te działania jako okazję do wprowadzenia udoskonaleń. Jest to jedyny sposób, w jaki możemy poradzić sobie z ryzykiem operacyjnym rzetelnie i odpowiedzialnie.

Obarczone wysokim ryzykiem produkty, procesy, umowy i transakcje należy wykluczać jeśli tylko jest to możliwe, lub powiązać je z odpowiednimi warunkami. Konieczne jest na przykład podjęcie szczególnych środków ostrożności celem zapobiegania oszustwom.

Krytyczne kwestionowanie własnych działań i przyjmowanie sugestii innych osób odzwierciedlają zdrową świadomość istnienia ryzyka. Nie trzeba przypominać, że musimy zawsze przestrzegać przepisów prawa. Każda osoba przyjmuje na siebie w tym zakresie odpowiedzialność.

Przy podejmowaniu każdej decyzji, czynniki ryzyka uwzględniamy w odniesieniu do całego okresu użytkowania danego produktu czy trwania danego stosunku biznesowego. Niemniej, nie podejmujemy ryzyka dotyczącego zgodności z przepisami prawa, politykami i zasadami.

Informacje dodatkowe

- Polityka Ładu Korporacyjnego dotycząca Bankowej Strategii Biznesowej i Ryzyka
- Trzy Linie Obrony (Comnet)
- System Kontroli Wewnętrznej ICS (Comnet)

„Codziennej działalności towarzyszy wiele form ryzyka. Mamy nad nimi kontrolę tylko wtedy, gdy każdy podejmuje działania ze świadomością istnienia ryzyka, co oznacza krytyczne kwestionowanie własnego zachowania i rozważanie możliwych scenariuszy.”

Marcus Chromik
(Dyrektor ds. Ryzyka)



Pranie brudnych pieniędzy i finansowanie terroryzmu

Pranie brudnych pieniędzy i finansowanie terroryzmu to działania nielegalne. Pranie brudnych pieniędzy definiuje się jako działania mające na celu wprowadzenie środków uzyskanych niezgodnie z prawem do obiegu w systemie finansowym. Celem jest tu ukrycie nielegalnego pochodzenia pieniędzy – ich „wypranie” – i wprowadzenie ich do gospodarki jako „czystych.” Finansowanie terroryzmu może również obejmować wykorzystanie środków legalnych.

By temu zapobiec, Bank wdraża we wszystkich swoich jednostkach, w Niemczech i na całym świecie, odpowiednie środki.

Ponadto, w każdej lokalizacji przestrzegamy przepisów prawa, wymogów regulacyjnych, odpowiednich norm branżowych i uznanych międzynarodowo norm, takich jak zasady Financial Action Task Force on Money Laundering (Finansowa Grupa Zadaniowa ds. Prania Brudnych Pieniędzy) czy Zasad Wolfsberskich dot. Zapobiegania Praniu Brudnych Pieniędzy.

Stosowanie odpowiednich przepisów i zasad dotyczących zapobiegania praniu brudnych pieniędzy, takich jak zasada „Poznaj swojego klienta” (KYC), umożliwia nam identyfikację i unikanie ryzyka związanego z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu już na wczesnym etapie.



„Zasada KYC działa tylko wtedy, gdy nasze informacje są aktualne. Prowadzenie danych dotyczących zasady KYC to nie niedogodność – to zapobieganie terroryzmowi i przestępczości w praktyce.”

Bettina Orlopp
(Grupowy Dział Prawny, Grupowy Dział HR i Prawny)

Celem zasady KYC jest sprawienie, by nasze stosunki biznesowe i transakcje były jak najbardziej przejrzyste w zgodnym z prawem zakresie. Osiągamy to dzięki sprawdzaniu, kim są nasi klienci. Wysiłki te umożliwiają nam udokumentowanie czy klient działa w swoim własnym imieniu czy też na rzecz kogoś innego.

W oparciu o ryzyko, wyjaśniamy również pochodzenie środków biznesowych czy transakcji. Takie środki ostrożności pozwalają nam na coś więcej niż tylko uniknięcie ryzyka – wiedza o tym, kim jest nasz klient, pozwala nam zapewnić odpowiednio dostosowane porady, które służą najlepiej interesom naszych klientów. W ramach tego procesu, we wszystkich krajach zawsze przestrzega się obowiązku ochrony danych.

Jednocześnie od pracowników wymaga się, by mieli zawsze oczy szeroko otwarte i wszystko zgłaszać! Jedynym sposobem, w jaki pracownicy Banku mogą zapobiec przedostaniu się środków finansowych z nielegalnych źródeł do zgodnego z prawem obiegu finansowego i wykorzystaniu pieniędzy pochodzących z legalnych źródeł do finansowania terroryzmu jest wspólny wysiłek i najwyższy stopień przejrzystości i otwartości.

Informacje dodatkowe

- Portal Compliance Policy



Informacje dodatkowe

- Globalna Polityka dot. Sankcji (Comnet)
- Wytyczne w sprawie Sankcji – Należyta Staranność dla Działalności Dokumentacyjnej i Gwarancyjnej (Comnet)
- Portal Compliance Policy

Embarga i sankcje

Poszczególne kraje, stowarzyszenia suwerennych państw i organizacji ponadpaństwowych, takie jak Organizacja Narodów Zjednoczonych (ONZ) czy Unia Europejska, mogą nakładać sankcje i embarga. Środki takie są szczególnie istotne w transakcjach międzynarodowych.

Z zasady przestrzegamy istotnych zasad sankcyjnych, które zabraniają pewnych transakcji lub ograniczają je. Dla sankcji finansowych i innych ograniczeń ekonomicznych Grupa wprowadziła standardy minimalne. Celem ochrony środków Banku i klientów, standardy te mogą być bardziej restrykcyjne, niż odpowiednie obowiązujące w tym zakresie wymogi prawne.



W jaki sposób mogę śledzić takie niezliczone regulacje w moim pionie biznesowym?

Rzeczywiście, śledzenie wszystkich przepisów nie jest łatwe, szczególnie, że niektóre sankcje i embarga nakładane są na pojedyncze osoby, a inne nawet na całe państwa. Dla nas szczególnie istotne są sankcje i embarga krajowe. Uniknięcie nieumyślnego naruszenia takich sankcji i embarg stanowi wyzwanie, szczególnie w przypadku transakcji transgranicznych. Nasz zespół ds. Compliance zapewnia w tym zakresie wsparcie w ramach wprowadzonych procedur. W razie wątpliwości, lepiej zapytać kilka razy i uniknąć narażenia reputacji Banku i kosztownych grzywien, jakie mogą zostać nałożone na spółkę.

Zgodność w zakresie papierów wartościowych

Biznes związany z papierami wartościowymi jest ściśle regulowany. Ochrona rynku i klientów to jeden z najwyższych priorytetów i należy zawsze o nią dbać. Naruszenia mogą pociągać za sobą nie tylko konsekwencje prawne, ale również spowodować istotne szkody na naszej reputacji i rentowności. Dlatego szeroki zakres świadczonych przez usług związanych z papierami wartościowymi jest zgodny z przepisami oraz nakierowany na interesy naszych klientów.

Nie wykorzystujemy wewnętrznych informacji poufnych przy obrocie instrumentami finansowymi i nie dzielimy się takimi informacjami bez upoważnienia z osobami trzecimi, takimi jak dziennikarze, analitycy finansowi, klienci, doradcy, członkowie rodziny czy znajomi.

Czym są wewnętrzne informacje poufne? Wewnętrzne informacje poufne to wszelkie informacje niepubliczne dotyczące emitentów lub papierów wartościowych, które mogłyby mieć istotny wpływ na cenę danych papierów wartościowych – lub związanych z nimi instrumentów pochodnych – gdyby zostały ujawnione.

Mówiąc ogólnie, informacje poufne ujawniać można innym osobom wyłącznie zgodnie z restrykcyjną zasadą „Niezbędnych informacji” (patrz sekcja „Ochrona danych”). Jakiegokolwiek próby manipulowania rynkiem są surowo wzbronione.

Zabezpieczamy uczciwość rynków, jak również dbamy o ochronę naszych klientów, co obejmuje również świadczenie doradztwa inwestycyjnego w sposób zgodny z odpowiednimi przepisami. Informujemy naszych klientów i wyjaśniamy im ryzyko. Realizujemy dyspozycje związane z papierami wartościowymi, dokładając wszelkich starań i wypełniając nasze obowiązki dotyczące prowadzenia ewidencji i przechowywania dokumentów, dzięki czemu możemy w przejrzysty sposób dokumentować zgodność naszych działań z przepisami prawa i regulacjami.

Ponadto, w sposób sumienny wykonujemy obowiązki w zakresie wymogów dotyczących transparentności i bieżącego informowania opinii publicznej.

Informacje dodatkowe

- Zgodność Rynków (Portal Compliance Policy)
- Art. 14 w związku z art. 8 i 10 Europejskiego Rozporządzenia w sprawie nadużyć na rynku. O obowiązujące przepisy prawa należy zapytać w swojej lokalizacji współpracowników zajmujących się tymi sprawami.

W trakcie poufnej rozmowy prowadzonej w kawiarni dowiedziałem się, że klient korporacyjny Commerzbank planuje wkrótce sprzedać jeden ze swoich segmentów biznesowych. Moja matka posiada papiery wartościowe tej spółki i chce je sprzedać w najbliższej przyszłości. Czy mogę powiedzieć jej, że powinna się wstrzymać, jeśli nie powiem jej dlaczego?

Nie, ponieważ otrzymałeś te informacje wewnętrzne jako poufne. Nie możesz przekazać tych informacji, szczególnie jeśli inwestor może w związku z nimi ponieść stratę lub uniknąć jej, mając taką wiedzę. Poinformowanie matki mogłoby mieć reperkusje dla was obojga z tytułu odpowiedzialności karnej, w najgorszym przypadku związane z pozbawieniem wolności.



Informacje dodatkowe

- Strategia podatkowa (Comnet)

Unikanie płacenia podatków

W ramach społecznej odpowiedzialności biznesu wnosimy nasz wkład w finansowanie budżetu państwowego poprzez opłacane przez nas podatki. Już nawet z tej przyczyny odrzucamy wszelkie formy unikania płacenia podatków, niezależnie od tego, czy dotyczy to naszych klientów czy nas jako firmy. Co więcej, unikanie podatków to naruszenie obowiązującego prawa.

Dlatego nie angażujemy się w „optymalizację podatkową” dla klientów, jeśli jedynym celem takich działań jest korzyść finansowa, a ich wyniki są sprzeczne z naszym zamierzeniem szanowania przepisów prawa. Pamięamy o tych kwestiach zawsze, gdy wprowadzamy innowacje produktowe, które my – jako bank – projektujemy w sposób zgodny z przepisami prawa i regulacjami dotyczącymi podatków.

Łapówkarstwo i korupcja

Wierzmy, że sukces naszej działalności opiera się wyłącznie na jakości naszych produktów i usług, dlatego nie obiecujemy i nie udzielamy żadnych płatności czy wartościowych prezentów pracownikom organów regulacyjnych czy firm celem zachęcenia ich do zapewnienia nam nieuczciwej przewagi biznesowej.

W żadnych okolicznościach nie wolno dopuszczać się następujących działań:

- Wykorzystywanie środków Grupy Commerzbank dla celów, które nie są w pełni i prawidłowo udokumentowane.
- Zawieranie umów lub porozumień, które nie zostały zatwierdzone zgodnie z politykami i wytycznymi Grupy Commerzbank.
- Współpraca z konsultantami i osobami trzecimi, który nie złożyły oświadczenia o odrzuceniu łapówkarstwa i korupcji.

Zdrowy rozsądek i obowiązujące przepisy są oczywiście zawsze najważniejsze, ale można podać również kilka innych wskazówek, które mogą być pomocne: Należy zachować ostrożność, jeśli partner biznesowy...

- chce utrzymać stosunek biznesowy w tajemnicy.
- odrzuca klauzule umowne przeciwdziałające łapówkarstwu i korupcji.
- stara się zawrzeć dodatkowe ustne formy porozumienia, które odbiegają od umowy.
- domaga się płatności zaliczkowej bez podania uzasadnionych powodów biznesowych.
- domaga się płatności w gotówce lub przelewu na zagraniczny rachunek bankowy.
- wydaje się nie posiadać koniecznych kwalifikacji lub personelu w zakresie żądanych usług.

Ogólnie, należy zachować szczególną ostrożność...

- w krajach i regionach, gdzie płatności w formie prowizji są typowe lub które plasują się na bardzo niskiej pozycji w ramach Indeksu Percepcji Korupcji organizacji Transparency International.
- jeśli zostaną nam zaoferowane nietypowo wysokie honoraria i prowizje lub prezenty, formy gościnności czy zaproszenia.

W praktyce biznesowej podarowanie klientowi czegoś małego na urodziny, czy w ramach obchodów rocznicy firmy, bądź zaproszenie takiego klienta na kolację nie jest niczym niezwykłym. Jest to po prostu część utrzymywania kontaktów! Czy w zasadach tych chodzi po prostu o to, jak „Nie dać się złapać”?

Jest to błędne rozumienie. Za szkodę na naszej reputacji zapłacilibyśmy wysoką cenę. Możesz oczywiście zrobić coś miłego dla swojego klienta. Możesz dawać i przyjmować prezenty lub zapraszać (bądź przyjmować zaproszenia) klienta o ile związane z tym kwoty nie przekraczają 50 euro, a dany gest nie stanowi rewanżu za uzyskanie nieodpowiedniej korzyści. Należy jednak pamiętać, że prezenty podlegają opodatkowaniu. Na przykład w Niemczech należy opodatkować wszystkie prezenty o wartości przekraczającej 10 euro. Dlatego należy zawsze wiedzieć, kto otrzymuje płacony lub prezent i jaki jest tego cel. Pozwala to na zauważenie wszelkich nieprawidłowości. Należy ponadto zawsze dokumentować świadczone usługi w odpowiedniej formie.



Zakupy i zaopatrzenie

Profesjonalne zaopatrzenie w produkty i usługi jest nie tylko ważne dla sukcesu gospodarczego Banku, ale pomaga również minimalizować poziom ryzyka operacyjnego. Różne lokalizacje Banku wymagają przestrzegania różnych przepisów i wymogów prawnych, dlatego nie zawieramy żadnych umów finansowych bez udziału np. Działu Zaopatrzenia GS-OS. W lokalizacjach poza granicami Niemiec oraz w spółkach zależnych stosujemy podobne podejście i kontaktujemy się z odpowiednimi lokalnymi osobami kontaktowymi.

Informacje dodatkowe

- Wytyczne dot. zaopatrzenia (Comrules)
- Globalna Polityka Prezentów (Comnet)
- Standard zrównoważonego zaopatrzenia (Comrules)
- Klauzula uczciwości



„Jakość procesu odgrywa kluczową rolę w osiągniętych wynikach, dlatego jestem wielkim fanem transparentności i porównywalności. Zakupy i zaopatrzenie nie stanowią wyjątku od tej zasady.”

Frank Annuscheit
(Dyrektor Operacyjny)

Dzięki temu zapewniamy zabezpieczenie usług zewnętrznych przy najlepszym stosunku wartości do ceny. Obiektywny proces doboru jest zawsze pomocny. Przestrzeganie specyfikacji oznacza, że dostawcy wybierani są bez jakichkolwiek ograniczeń i interesów osobistych.

Poza kwestiami gospodarczymi, moralnymi i regulacyjnymi, przy zaopatrzeniu należy również brać pod uwagę kryteria ekologiczne, społeczne i etyczne. Szczegółowe informacje na ten temat przedstawiliśmy w standardzie zrównoważonego zaopatrzenia. Poza tym, musimy uważać na rozbieżności w naszych stosunkach z partnerami biznesowymi i zajmować się nimi w sposób otwarty, gdy tylko wystąpią. Dzięki temu jesteśmy w stanie znaleźć odpowiednie rozwiązania i uniknąć konfliktów interesów na każdym etapie.

Od naszych dostawców i usługodawców wymagamy przestrzegania przepisów prawa (zgodność podmiotów trzecich), dlatego nasi partnerzy muszą postępować zgodnie z klauzulami uczciwości zawartymi w umowach, np. w warunkach ogólnych. Nieprzestrzeganie tych klauzul może skutkować zerwaniem stosunków biznesowych.



Wielu dostawców konkuruje ze sobą o jedną umowę. Chcę uzyskać najlepszą cenę dla naszej firmy. Czy mogę przedstawić wszystkim oferentom pozostałe oferty, by przyspieszyć ten proces i zbić cenę?

Nie, wszystkie oferty należy zawsze traktować jako poufne. Informacje takie jak dane finansowe, obliczenia, warunki umowne, dane techniczne, zastrzeżone metodologie i podobne szczegóły nie mogą być ujawniane. Jest to nie tylko niezgodne z prawem, ale i uniemożliwia okazanie uczciwości wobec naszych partnerów.



Prezenty, podróże i zaproszenia

Korzyści takie jak prezenty czy miła przystuga to dość powszechny element codziennej praktyki biznesowej. W wielu kulturach są one istotnym czynnikiem wspierania i pogłębiania stosunków biznesowych. Z zasady odrzucamy wszystko, co mogłoby choćby sprawiać wrażenie nieuczciwej przewagi czy konfliktu interesów, ponieważ prezenty „dozwolone” i „zwyczajowe” od nielegalnego łapówkarstwa dzieli często bardzo cienka granica.

Dlatego wprowadziliśmy zasady dotyczące przyjmowania i dawania prezentów. Jeśli wartość prezentu przekracza 50 euro, wymaga on zatwierdzenia. Jednocześnie pod uwagę należy wziąć również przepisy prawa obowiązujące w danym kraju w odniesieniu do opodatkowania prezentów. Pracownicy zobowiązani są do dokumentowania prezentów i korzyści materialnych zgodnie z obowiązującymi przepisami i wprowadzonymi środkami.

Należy zawsze rozważyć, czy prezent lub zaproszenie nie są zbyt hojne, a nawet przesadne, a także czy w zamian nie jest oczekiwana jakaś przystuga. Przesadność może oznaczać, że prezent wykracza poza normy kulturowe, wiąże się z pewnymi zobowiązaniami czy jego wartość przekracza limity ustalone przez Dział Compliance.

Prezenty, podróże i zaproszenia są z całą pewnością nieodpowiednie, jeśli nie pasują do danej sytuacji czy stanowiska odbiorcy. Jeśli nie masz pewności, ale chcesz być uprzejmy, zalecamy omówienie danej sytuacji z kierownikiem, pracownikiem Działu Compliance czy współpracownikami pełniącymi podobne funkcje.

Jeśli chodzi o nasze własne zachowanie, w żadnej sytuacji nie można oferować, dawać i przyjmować prezentów lub korzyści, które...

- posiadają formę gotówkową lub ekwiwalentów gotówkowych.
- można interpretować jako łapówkę.
- naruszają miejscowe przepisy prawa, regulacje czy polityki, które mają zastosowanie do drugiej osoby.
- wiążą się z oczekiwaniami, które przekraczają zamiar utrzymania i rozwijania kontaktów w ramach stosunku biznesowego.

Informacje dodatkowe

- Portal Compliance Policy
- Wytyczne dot. zaopatrzenia (Coment)
- Globalna Polityka Prezentów (Comnet)

Czy w ogóle wolno mi zaprosić kogoś na kolację biznesową?

Możesz zaprosić kogoś na kolację biznesową w ramach pełnienia swoich obowiązków, ale musisz być zawsze w tej kwestii transparentny. Jeśli zapraszasz kogoś lub sam zostaniesz zaproszony, musisz skonsultować to ze swoim kierownikiem lub Działem Compliance. Dzięki temu możesz zapobiec wrażeniu angażowania się w nieetyczne postępowanie i zapewnić konieczną transparentność.



Zawsze musi być jasne, kto otrzymuje płatności lub prezenty i jaki jest ich cel lub uzasadnienie. Dzięki temu łatwiej zauważyć nieprawidłowość. Świadczenie usług, a także przyjęcie i/lub danie prezentu należy zawsze dokumentować w odpowiedniej formie.

Informacje dodatkowe

- Tajemnica bankowa i obowiązek zachowania poufności (Comnet)
- Grupowa polityka ochrony danych (Comnet)
- Instrukcja dot. ochrony danych (Comnet)
- Polityka bezpieczeństwa informacji w Grupie Commerzbank (Comnet)
- Wytyczne dot. bezpieczeństwa informacji w miejscu pracy (Comnet)

Ochrona danych

Poszanowanie prywatności naszych klientów jest realizowane nie tylko w drodze stosowania wewnętrznych wytycznych Banku, ale również jest głęboko zakorzenione w naszym modelu biznesowym. Dlatego właśnie dbamy o zachowanie tajemnicy bankowej i chronimy dane osobowe. Zawsze przestrzegamy stosownych zasad i regulacji przy gromadzeniu i przetwarzaniu danych osobowych. Dbamy również o to, by dane wykorzystywane były wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem, by były aktualne i poprawne.

Do ochrony danych osobowych i danych klientów przed nieupoważnionym lub nielegalnym wykorzystaniem, a także przed ich utratą i uszkodzeniem wykorzystujemy narzędzia techniczne i środki organizacyjne. Środki te obejmują hasła zabezpieczające, urządzenia mobilne i stanowiska pracy telefonicznej, zgodnie ze zdefiniowanymi normami. Dokumenty poufne przechowujemy w sposób ostrożny, w zamknięciu, dbając o to, by osoby nieupoważnione nie mogły mieć do nich dostępu.

„Moja prywatność jest dla mnie ważna. Ufam, że inni traktują moje dane jako poufne. Każdemu klientowi i pracownikowi chcę dać taką samą gwarancję. Musimy chronić nasze dane przed dostępem nieupoważnionych osób.”

Michael Reuther
(Klienci Korporacyjni Segmentu Biznesowego, Dział Kapitałowy Grupy)



Dane pracowników i klientów przekazujemy osobom trzecim wyłącznie, jeśli oparte jest to na porozumieniach umownych i zgodzie tych osób, bądź jeśli zobowiązują i upoważniają nas do tego przepisy prawa.

Z informacjami poufnymi postępujemy zgodnie z zasadą „Niezbędnej informacji.” Oznacza to, że informacje poufne ujawniane są wyłącznie osobom, które muszą je znać, by wykonywać swoją pracę. Zasada ta znajduje zastosowanie zarówno pomiędzy poszczególnymi działami biznesowymi, jak i wewnątrz tych działów.

Wszelkie naruszenia zasady „Niezbędnej informacji” mogą mieć poważne konsekwencje dla pracowników lub Grupy. Mogą one przybrać formę kary, szkody na reputacji czy nawet postępowania karnego.

Jeśli zajdzie taka potrzeba, przed rozpoczęciem przetwarzania danych osobowych należy skontaktować się z pracownikiem zajmującym się ochroną danych – obejmuje to gromadzenie, przechowywanie, wykorzystywanie i przekazywanie danych lub zmianę istniejących procedur. Przetwarzanie danych musi być zawsze proporcjonalne i zgodne z obowiązującymi przepisami prawa krajowego.

Czym dokładnie są „dane osobowe”?

W Niemczech, zgodnie z przepisami prawa w sprawie ochrony danych, dane osobowe obejmują określone informacje natury przedmiotowej i podmiotowej dotyczące konkretnej lub możliwej do identyfikacji osoby fizycznej. Obejmuje to imię i nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mail, datę urodzenia, dane bankowe, wynagrodzenie, ustalenia wymiarów kwotowych i numer pracownika. Przepisy prawa mogą się różnić zależnie od kraju – np. osoby prawne mogą być również objęte przepisami o ochronie danych. Należy zasięgnąć informacji od lokalnej osoby kontaktowej w danej zagranicznej lokalizacji czy spółce zależnej.



Jesteśmy częścią społeczeństwa

Jako wiodący bank handlowy, posiadający ponad 18 milionów klientów, Commerzbank ponosi w swojej sferze wpływów odpowiedzialność gospodarczą i społeczno-polityczną.

Czujemy się zobowiązani wobec społeczeństwa, w którym żyjemy i pracujemy. Dlatego nasza działalność jest oparta na zasadzie zrównoważonego rozwoju i dbania o interesy społeczne. Podejmując starania zmierzające do osiągnięcia naszych ambitnych celów biznesowych, chcemy być również odpowiedzialni wobec ludzi, społeczeństwa i środowiska.

Jesteśmy stroną programu Global Compact ONZ i ponosimy z tego tytułu odpowiedzialność. Zdefiniowaliśmy także stanowiska i wytyczne dotyczące różnych zagadnień, które stanowią część naszych regulaminów wewnętrznych i codziennej pracy. Odpowiedzialne działanie i wdrażanie tych stanowisk i wytycznych w naszą codzienną pracę to dla nas podstawa.

Darowizny i zapewnianie sponsorowania to znacząca część naszych działań w ramach realizacji zobowiązań wobec społeczeństwa. Darowizny definiujemy jako dobrowolne świadczenia w formie pieniężnej, przedmiotowej czy w postaci czasu na cele charytatywne, które przekazujemy nie oczekując niczego w zamian. Natomiast sponsorowanie to część pracy na rzecz dobra publicznego, której celem jest ustalenie pozycji naszej firmy w opinii publicznej.

Informacje dodatkowe

- Wytyczne dotyczące darowizn (Comnet)

W obu tych przypadkach, działamy zgodnie z jasnymi zasadami i kryteriami, które zostały zdefiniowane w naszej polityce darowizn. Na przykład darowizny na rzecz partii politycznych są zabronione. Działania w zakresie sponsorowania muszą odzwierciedlać nasze wartości korporacyjne Comwerte.



Zrównoważony rozwój w ramach głównej działalności biznesowej

W naszych działaniach biznesowych koncentrujemy się na społecznej odpowiedzialności biznesu i zrównoważonym rozwoju. Uwzględniamy ze szczególną uwagą wpływ gospodarczy, środowiskowy i społeczny wszystkich naszych działań.

Śledzimy bacznie dyskusje na kontrowersyjne tematy, takie jak spekulacje towarami rolnymi, kwestie praw człowieka czy umowy dotyczące handlu bronią. Mając to na uwadze, definiujemy warunki i limity naszej działalności biznesowej i nieustannie je dostosowujemy. Stosunek Commerzbanku do tych kwestii określono w różnych pismach, wytycznych i okólnikach dotyczących konkretnych stanowisk firmy.

Produkty, działania biznesowe i stosunki z klientami, które wiążą się z delikatnymi kwestiami dotyczącymi zrównoważonego rozwoju należy przedstawiać zespołowi ds. zarządzania ryzykiem reputacji celem ich oceny na podstawie zdefiniowanych procesów.

Prawa człowieka

W naszej firmie, jak i we wszystkich jej lokalizacjach na całym świecie, szanujemy prawa człowieka i osobiste. Oczekujemy tego samego również od naszych klientów i partnerów biznesowych. Podpisując porozumienie dotyczące programu Global Compact ONZ zobowiązaliśmy się do wspierania ochrony praw człowieka na całym świecie. Zagwarantowaliśmy, że nie uczestniczymy w naruszaniu praw człowieka. Podejście takie stanowi integralną część naszej codziennej pracy.

Korporacyjna ochrona środowiska

W obszarach, w których możemy mieć wpływ na ochronę środowiska, wdrożyliśmy szczególnie wysokie standardy. Dlatego przy działaniach w zakresie zaopatrzenia, oprócz kryteriów społecznych i etycznych pod uwagę brać należy również kryteria ekologiczne (patrz sekcja „Zaopatrzenie”).

Postawiliśmy sobie ambitne cele, jeśli chodzi o naszą strategię klimatyczną. Realizujemy systematyczne działania dążące do ograniczenia wykorzystywania przez nas zasobów naturalnych – np. w zakresie podróży służbowych – w oparciu o certyfikowany system zarządzania środowiskowego.

Każdy z nas może wnieść w to swój wkład, zdobywając informacje dotyczące takich kwestii z zakresu zrównoważonego rozwoju, jak wykorzystywanie zasobów naturalnych lub działając w ramach naszej działalności biznesowej w najbardziej ekologicznie odpowiedzialny sposób.

Informacje dodatkowe

- Nasz obowiązek- pokonywanie wyzwań
- Wytyczne dot. Społecznej Odpowiedzialności Biznesu (portal CR)
- Wytyczne środowiskowe Commerzbank
- (Comnet)
- Strategia zrównoważonego rozwoju Commerzbank (portal CR)
- Stanowiska i wytyczne (portal CR)
- Zarządzanie ryzykiem dla reputacji (Comnet)

Nasze zachowanie w stosunku do siebie nawzajem

Pracownicy Grupy Commerzbanku stanowią klucz do sukcesu w zakresie wyników i konkurencyjności firmy. Dlatego firmy wspierają swoich pracowników poprzez różnorodne inicjatywy w zakresie zdrowia, różnorodności czy kwalifikacji. Jako Grupa, Commerzbank przyjmuje na siebie odpowiedzialność za wszystkich swoich pracowników, wliczając w to spółki zależne.

Ale my, jako pracownicy firmy, również posiadamy pewną odpowiedzialność wobec Banku i naszych współpracowników. Odpowiedzialność tę definiuje postępowanie oparte na uczciwości, chęci zmiany i przyczyniania się do rozwoju Banku.

Interakcje oparte na szacunku

Szacunek, współpraca i duch zespołu to podstawowe wymagania, które należy spełnić, by odnieść sukces. Dlatego promujemy atmosferę i kulturę korporacyjną, gdzie osobowość i godność wszystkich pracowników są szanowane. Zachowania takie jak nękanie, molestowanie seksualne czy dyskryminacja są nie do pogodzenia z naszymi wartościami korporacyjnymi Comwerte i Kodeksem Postępowania.

W różnych spółkach Grupy i spółkach zależnych istnieją często dodatkowe porozumienia czy podobne ustalenia (uzupełniające dla miejscowych przepisów prawa), mówiące o uczciwym zachowaniu i postępowaniu opartym na partnerstwie. Dla wszystkich nas wdrażanie i chronienie takiej otwartej kultury korporacyjnej powinno być czymś zupełnie naturalnym.

W sposób aktywny sprzeciwiamy się dyskryminacji w środowisku pracy. Dokładamy starań, by zapewnić atmosferę neutralną politycznie, która charakteryzuje się otwartością i szczerością, a także chęcią współpracy. W przypadku identyfikacji negatywnego zachowania, takiego jak stalking czy znęcanie się w miejscu pracy reagujemy, dystansujemy się i zajmujemy się taką sprawą w sposób otwarty, poszukując wsparcia ze strony współpracowników, którzy są specjalistami w tej dziedzinie, jak również zarządu. Zachęcamy naszych współpracowników do wyjawiania wszystkiego, co ich niepokoi.

„Często rozmawiam z naszymi klientami. Każdy z nich jest inny. Chcę doświadczać w naszym Banku podobnej różnorodności. Możemy na tym tylko skorzystać.”

Michael Mandel
(Klienci Prywatni i Biznesowi Segmentu Biznesowego)



Różnorodność i docenianie

Nasza Grupa i jej spółki zależne są pracodawcami, którzy szanują różnorodność i zasadę równych szans. Naszych pracowników wybieramy wyłącznie w oparciu o ich umiejętności. Takie aspekty osobiste jak kraj pochodzenia, wiek, płeć, niepełnosprawność, orientacja seksualna czy religia nie mają żadnego znaczenia.

Różnorodność jest jedną z mocnych stron Grupy Commerzbanku. Działamy na skalę międzynarodową. Różne kultury, umiejętności i doświadczenia nie tylko określają naszą kulturę, ale również generują pomysły i stymulują środowisko pracy.

Chcemy uczyć się od siebie i rozwijać Commerzbank jako miejsce pracy na całym świecie. Nasi klienci, partnerzy biznesowi i interesariusze również korzystają na naszej różnorodności.

Konstruktywna krytyka

Konstruktywna krytyka jest zawsze pomocna, ponieważ wspiera podejmowanie dobrych decyzji. Kwestionujemy decyzje i okoliczności na wszystkich szczeblach hierarchii w przypadku ich wyraźnego konfliktu z naszymi wartościami korporacyjnymi Comwerte i interesami firmy. Pomagamy kształtować nowe struktury i procedury robocze, co stanowi część koniecznego procesu zmiany. Każda zmiana może przynieść naszemu Bankowi korzyść – jest to jedyny sposób, w jaki możemy zapewnić sobie nieustanne doskonalenie.

Informacje dodatkowe

Kwestie dotyczące nękania i uczciwości w miejscu pracy regulują następujące pozycje:

- HR/Różnorodność: Informacje o wydarzeniach i rejestracji (Comnet)
- Portal Diversity
- Sekcje „Odpowiedzialność wobec samych siebie”, „Różnorodność” oraz „Ustawa o równym traktowaniu”
- Link do „Ustawy o równym traktowaniu” (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, ACG)



Informacje dodatkowe

- Wytyczne dot. zarządzania dla Niemiec (Comnet)

Odpowiedzialne zarządzanie

Jeśli przyjmujemy zadanie w ramach pełnienia funkcji kierowniczej, powinniśmy sprostać oczekiwaniom związanym z naszą rolą, będąc przykładem dla innych. Postępowanie zgodnie z zasadami korporacyjnymi Comwerte i Kodeksem Postępowania powinno więc stać się drugą naturą dla każdej osoby na stanowisku kierowniczym. Pełniąc role kierownicze, musimy wspierać i motywować naszych pracowników, a czynimy to stawiając przed nimi wyzwania i ufając w ich umiejętności. Jako kierownicy, ponosimy odpowiedzialność za zapewnienie, by nasi pracownicy przestrzegali wartości i zasad oraz obowiązujących przepisów prawa i regulacji.

Kluczowe obowiązki kierownika:

- Ostrożny dobór pracowników, odpowiednich pod względem osobowym i zawodowym. Im ważniejsze jest zadanie pracownika, tym większą ostrożność należy zachować (obowiązek doboru).
- Definiowanie zadań i przydzielanych obowiązków w precyzyjny, kompletny i wiążący sposób. Pracownicy muszą mieć możliwość przestrzegania przepisów prawnych i wytycznych wewnętrznych (obowiązek zapewniania wytycznych).
- Monitorowanie, czy przestrzegane są wewnętrzne wytyczne i przepisy prawne (obowiązek monitorowania). Delegowanie zadań nie zwalnia kierowników z odpowiedzialności.
- Jasne komunikowanie pracownikom, że naruszenia nie będą tolerowane. Jakiegokolwiek naruszenie wewnętrznych wytycznych czy przepisów prawa może mieć konsekwencje wynikające z prawa pracy. W tym zakresie stanowisko pracownika nie ma znaczenia (obowiązek informowania).

Zadania i obowiązki, o których tu mowa, dotyczą również kierowników pozostałych spółek Grupy czy spółek zależnych.

Podawanie informacji do wiadomości publicznej

Profesjonalne podawanie informacji do wiadomości publicznej stanowi kluczowy element zabezpieczania reputacji banku i wypracowywania naszej dobrej pozycji na rynku.

Dlatego koordynujemy wystąpienia publiczne, w trakcie których występujemy w charakterze mówców lub uczestników dyskusji, wewnętrznie z osobami odpowiedzialnymi za te kwestie w ramach grupowego Działu Komunikacji (GM-C), Prawnego (GM-L) czy Relacji z Inwestorami (GM-IR). Dotyczy to również informacji i publikacji specjalistycznych.

Ponieważ nasze prywatne wypowiedzi mogą być również kojarzone z Bankiem, należy powstrzymać się od odnoszenia się do naszych produktów czy usług na forach internetowych czy w pismach kierowanych do wydawców. Wypowiedzi dotyczące klientów i pracowników są zabronione w związku z tajemnicą bankową i koniecznością ochrony danych.

Komunikacja z grupami docelowymi, np. dziennikarzami, inwestorami, ekspertami prawnymi czy organami państwowymi wymaga wiedzy specjalistycznej. Dlatego na poszczególne zapytania odpowiadają następujące działy:

- Grupowy Dział Komunikacji odpowiada za komunikację wewnętrzną i zewnętrzną oraz za obecność marki Grupy Commerzbank.
- Na wszelkie pytania kierowane przez media odpowiadają członkowie Zarządu lub rzecznicy prasowi. Wszystkie pytania należy niezwłocznie przekazywać do GM-C lub odpowiednich działów spółek zależnych.
- Grupowy Dział ds. Relacji z Inwestorami odpowiada za komunikację ze środowiskiem rynków kapitałowych.

Jestem kierownikiem oddziału w Niemczech. Zadzwoił do mnie dziennikarz i chciałby przeprowadzić ze mną wywiad jako z przedstawicielem Commerzbank. Czego muszę być świadom?

Proszę przekazać prośbę do GM-C Komunikacji Zewnętrznej. Dział ten oceni sytuację i skontaktuje się z dziennikarzem. Wymagana może być współpraca z Twojej strony. GM-C Komunikacja Zewnętrzna lub lokalna osoba kontaktowa w lokalizacji zagranicznej bądź odpowiedzialny dział spółki zależnej muszą zostać poinformowane przed udzieleniem przez pracownika jakichkolwiek wypowiedzi w imieniu Commerzbanku.



Zostałem zaproszony do przemawiania na konferencji, gdzie miałbym reprezentować Commerzbank. Kto może mi doradzić?

Proszę skontaktować się ze współpracownikami z Grupowego Działu Komunikacji. Zapewnią oni wsparcie na poziomie operacyjnym, jeśli będzie to konieczne. Lokalna osoba kontaktowa w lokalizacji zagranicznej i spółce zależnej również może pomóc.



Informacje dodatkowe

- Polityka Medialna - Wytyczne dot. komunikacji zewnętrznej w Commerzbanku (Comnet)
- Dwanaście wskazówek dotyczących radzenia sobie w mediach społecznościowych (Comnet)

Media społecznościowe

W mediach społecznościowych takich Facebook, Twitter, Xing czy Linekd-in przedstawiamy się jako firma otwarta i przystępna. Jako pracownicy, jesteśmy również świadomi faktu, że reprezentujemy firmę, a publicznie zamieszczone posty mogą zostać z nami skojarzone nawet po wielu latach.

Współpracownicy z Działu Komunikacji lub lokalne osoby kontaktowe w zagranicznych lokalizacjach i spółkach zależnych zarządzają oficjalną obecnością Banku w mediach społecznościowych jego dialogiem z klientami i partnerami. Kiedy korzystamy z mediów społecznościowych prywatnie, nasze wypowiedzi mogą być kojarzone z Commerzbankiem. Dlatego musimy przy tym stosować takie same zasady dotyczące dyskrecji i poufności, jak w naszej codziennej pracy.

W żadnym wypadku nie wolno nam publikować komentarzy dotyczących naszych klientów, pracowników czy partnerów biznesowych w mediach społecznościowych (patrz sekcja „Ochrona danych”). Klientom doradzać wolno wyłącznie za pośrednictwem odpowiednich kanałów. Kanały takie obecnie nie obejmują mediów społecznościowych.

Prywatne konta w mediach społecznościowych, których chcemy używać w ramach działalności na rzecz Banku, wymagają uprzedniego zatwierdzenia przez GM-C i przestrzegania zasad.

**Co wolno mi powiedzieć na temat naszego Banku w mediach społecznościowych?**

Proszę kierować się zawsze zdrowym rozsądkiem. Można udostępnić post z Twittera (retweeting), podać link lub podzielić się wszystkim, co dostępne jest na oficjalnych kanałach Commerzbank.



Zdrowie

Zapobieganie groźnym sytuacjom i zachowaniom to kluczowe elementy naszej kultury korporacyjnej. Zapobieganie groźnym sytuacjom odnosi się do wpływu firmy na zdrowie jej pracowników, szczególnie w zakresie jakości warunków pracy, jakie im zapewnia. Zapobieganie niebezpiecznym zachowaniom odnosi się natomiast do wpływu na zachowania osób związane ze zdrowiem. Chcemy zachęcać pracowników do unikania ryzyka i do działania w sposób, który sprzyja ich dobremu zdrowiu poprzez zapewnianie informacji.

Celem zarządzania BHP jest utrzymanie zdrowia psychicznego i fizycznego oraz dobrego samopoczucia wszystkich pracowników. Promujemy bezpieczną i zdrową pracę poprzez zachowanie zgodności z przepisami prawa dotyczącymi ochrony pracy i BHP, a także poprzez szeroki zakres zarządzania kwestiami BHP.

Zadaniem naszych kierowników jest dbanie o zdrowie ich pracowników. Każdy ponosi jednak również odpowiedzialność za własne zdrowie. Musimy zapobiegać wypadkom przy pracy oraz chorobom zawodowym dzięki przewidywaniu i zachowaniu opartym na świadomości zdrowotnej.

W jaki sposób mogę skorzystać na zarządzaniu zdrowiem i wspierać je?

Możesz oczywiście przyczynić się do zarządzania zdrowiem poprzez aktywne wspieranie firmowych inicjatyw zdrowotnych. Niezależnie od tego, czy dana kwestia dotyczy Ciebie czy innych, powinieneś podejmować działania zapobiegawcze i szukać wsparcia, gdy w miejscu pracy pojawi się problem uzależnienia. Coś, o czym często zapominamy, to fakt, że ze strony współpracowników zajmujących się zarządzaniem zdrowiem można na wczesnych etapach otrzymać pomoc. Są oni zobowiązani do zachowania poufności i niewątpliwie będą w stanie Ci pomóc w sytuacji, którą napotkałeś w pracy.



Obsługa i przydatne informacje





Pytaj, jeśli nie jesteś pewien

Osoby kontaktowe w Twoim bezpośrednim otoczeniu:

- Bezpośredni przełożony
- Przedstawiciel pracowników
- Kierownik ds. ryzyka operacyjnego

Główna skrzynka pocztowa

codeofconduct@commerzbank.com

Zgłaszanie oszustwa

Informacje dodatkowe

- Sygnalizacja nieprawidłowości – zapobieganie przestępstwom finansowym
- By uzyskać dostęp do platformy sygnalizacyjnej „System Monitorowania Business Keeper” (BKMS), na stronie głównej Commerzbank należy wyszukać hasło „BKMS”. Wszelkie zgłaszane za pośrednictwem tej platformy zdarzenia będą kierowane bezpośrednio do pracowników naszego Działu Compliance.

Sygnalizacja nieprawidłowości

Prowadzimy kulturę otwartej komunikacji. Widzimy różnicę pomiędzy błędami nieumyślnymi i umyślnymi.

Błędy się zdarzają. Pytanie brzmi: jak uniknąć ich w przyszłości? Nie tolerujemy świadomego łamania przepisów prawnych, wytycznych i Kodeksu Postępowania. Dlatego właśnie wspieramy i chronimy wszystkich pracowników, którzy wykryją i zgłoszą niezgodne z prawem zachowanie.

Osoba, która zgłosi podejrzenie złamania prawa lub norm etycznych, bądź konflikt interesów w dobrej wierze, nie poniesie żadnych konsekwencji i nie zostaną wobec niej zastosowane żadne środki dyscyplinarne. Nie musi ona obawiać się negatywnych konsekwencji zawodowych, niezależnie od tego, czy podejrzenie takie okaże się ostatecznie prawdą czy też nie. Dotyczy to w równym stopniu pracowników, klientów i partnerów biznesowych.

Badamy wszelkie podejrzenie zdarzenia i okoliczności, niezależnie od tego, kim jest dana osoba i jakie zajmuje stanowisko. Może to prowadzić do wykorzystania środków wynikających z prawa pracy, a także do konsekwencji natury karnej i cywilnej. Każdy przypadek weryfikujemy i oceniamy, w jaki sposób możemy wyeliminować podobne naruszenia w przyszłości, zmieniając procesy i struktury.



Chciałbym zgłosić naruszenie, ale chcę zachować anonimowość.

Zdarzenie można oczywiście zgłosić również anonimowo. Służy do tego nasza platforma sygnalizacyjna „System Monitorowania Business Keeper” (BKMS). Pracownicy, klienci i osoby trzecie mogą zgłaszać podejrzenia popełnienia przestępstwa finansowego przez Bank lub jego pracowników bezpośrednio do Działu Compliance, podając swoje nazwisko lub zachowując anonimowość.

Szczegóły dotyczące publikacji

Opublikował:

Commerzbank AG
Kaiserplatz
Frankfurt/Main
www.commerzbank.com

Adres pocztowy

60261 Frankfurt/Main
Tel. + 49 69 136-20
info@commerzbank.com

Osoba odpowiedzialna

HR Grupy.
Dział Strategii i Rozwoju Biznesowego

Koncepcja, tekst, układ

akzente kommunikation und beratung GmbH
und Script Consult GmbH

Zaktualizowano w

listopadzie 2017 r.

Ilustracje

Jörg Müller (strona 2/3)
Fotolia, pressmaster (strona 36/37)
Wszelkie pozostałe ilustracje: Commerzbank

(AG) = dotyczy wyłącznie Commerzbank AG

(D) = tylko w Niemczech

Commerzbank AG

Siedziba
Kaiserplatz
Frankfurt/Main
www.commerzbank.com
Adres pocztowy
60261 Frankfurt/Main
Tel. + 49 69 136-20
info@commerzbank.com