


Kodeks Postępowania Grupy Crédit Agricole

A close-up photograph of a person's hands holding a white document. The background is a soft, out-of-focus teal color. The hands are positioned at the top and bottom of the frame, with the document held in the center. The lighting is bright and even, highlighting the texture of the skin and the paper.

Crédit Agricole przyjął w całej Grupie Kartę Etyki, opublikowaną w maju 2017 r., która podkreśla nasze wartości: bliskość, odpowiedzialność i solidarność. Dokument ten określa zasady działania i zachowania, których należy przestrzegać w odniesieniu do naszych klientów i interesariuszy, pracowników, dostawców i usługodawców, przedstawicieli Państwa, stowarzyszeń i organizacji pozarządowych, akcjonariuszy oraz inwestorów.

Crédit Agricole S.A., spółka notowana na giełdzie Euronext w Paryżu od 2001 roku, jest zarówno centralnym organem Crédit Agricole, który reprezentuje wobec nadzoru bankowego, jak i spółką matką spółek zależnych Grupy. Z tego też tytułu czuwa nad jej jednorodnością i właściwym funkcjonowaniem, zapewnia spójność strategicznego rozwoju swojej działalności zarówno we Francji i jak i na arenie międzynarodowej oraz gwarantuje jej jedność finansową.

O ile Karta Etyki potwierdza nasze zobowiązania, naszą tożsamość, wartości oraz zasady działania, o tyle Kodeks postępowania wprowadza w życie zobowiązania zawarte w Karcie, która jest podstawą etycznego i profesjonalnego postępowania, którego wszyscy powinni przestrzegać. Kodeks postępowania został stworzony po to, aby kierować naszymi codziennymi działaniami, decyzjami i postępowaniem. Jest wynikiem współpracy kilku obszarów spółki Crédit Agricole S.A. oraz ich wspólnego procesu współtworzenia, w którym uczestniczyli eksperci z każdego z jej działów (HR, Zakupy, Komunikacja, Compliance, Dział Prawny, Dział ds. Zrównoważonego Rozwoju etc). Zawiera on konkretne warianty lub przykłady w ramach różnych działań prowadzonych przez poszczególne linie biznesowe.

Oprócz zastosowania wszystkich przepisów prawnych, regulacyjnych i zawodowych kierujących naszymi działaniami, Kodeks postępowania odzwierciedla nasze pragnienie czynienia jeszcze więcej, aby jak najlepiej służyć naszym klientom i interesariuszom.

JAK STOSUJEMY KODEKS POSTĘPOWANIA ▶

Kodeks Postępowania Grupy Crédit Agricole S.A. jest narzędziem i przewodnikiem, który pozwala lepiej wyjaśnić obowiązki związane z naszym życiem zawodowym i postępować zgodnie z etyką oraz wartościami Grupy Crédit Agricole.

DLA KOGO?

Kodeks postępowania dedykowany jest wszystkim: zarówno kadrze zarządzającej jak i pozostałym pracownikom, niezależnie od zajmowanego stanowiska czy funkcji sprawowanej w Crédit Agricole S.A.

CELE KODEKSU I JAK GO INTERPRETOWAĆ?

Kodeks Postępowania Grupy został stworzony po to, aby kierować naszymi działaniami i pomagać nam podejmować decyzje zgodnie z zasadami etyki, naszymi wartościami i przepisami prawa. Określa on – tematycznie – zachowania w środowisku pracy, które muszą być przestrzegane, i które należy promować w ramach sprawowanych funkcji i relacji służbowych. Poszczególne tematy zostały pogrupowane na cztery obszary: relacje z klientami i dostawcami, kwestie społeczne i środowiskowe, przeciwdziałanie korupcji, ochrona i reputacja Grupy. Należy zauważyć, że przekrojowy temat dotyczący konfliktu interesów został umiejscowiony w obszarze „przeciwdziałanie korupcji”.

Idąc dalej, praktyczne przypadki pozwalają zilustrować – dzięki konkretnym zastosowaniom – zasady przedstawione w Kodeksie.

Kodeks postępowania, nie jest jednak dokumentem wyczerpującym; nie stawia sobie za cel udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania czy też poruszenie wszystkich możliwych przypadków, w szczególności w odniesieniu do tego, co należy robić lub też nie. Dlatego też w każdej sytuacji lub przy podejmowaniu decyzji, każdy musi sobie zadać następujące pytania:

ETYCZNE ZACHOWANIE: 5 PYTAŃ, KTÓRE TRZEBA SOBIE ZADAĆ

5
PYTAŃ

1. Czy to jest zgodne z prawem?
2. Czy to jest zgodne z wartościami Karty Etyki Grupy i Kodeksem postępowania?
3. Czy leży to w interesie naszych klientów i interesariuszy?
4. Czy wzięłem/am pod uwagę ryzyko i konsekwencje, jakie mogą wynikać z mojej decyzji?
5. Czy czułbym/czułabym się komfortowo gdyby moja decyzja została upubliczniona; zarówno w firmie jak i poza nią?

Jeśli odpowiedź na którekolwiek z tych pytań jest przecząca, lub w przypadku wątpliwości, konieczne jest omówienie tematu przed podjęciem jakichkolwiek działań. W tym celu możesz skonsultować się ze swoim przełożonym, działami: Compliance, HR, Departament Prawny lub innym – adekwatnie do przypadku, i zachować na przyszłość informacje dot. analizowanego problemu.

KTO JEST ODPOWIEDZIALNY ZA WDROŻENIE? AKTUALIZACJĘ?

Za wdrożenie oraz za aktualizację dokumentu odpowiedzialny jest Departament Compliance. Zmiany oraz publikacja Kodeksu przygotowanie są we współpracy z innymi jednostkami Banku.

Treść Kodeksu może z czasem ulegać zmianie i nie zastępuje on wewnętrznych przepisów i regulaminów Crédit Agricole S.A. Obowiązkiem i odpowiedzialnością każdego z nas jest zapoznanie się z nimi i ich przestrzeganie.

W JAKI SPOSÓB MOŻNA SIĘ ZAPOZNAĆ Z KODEKSEM POSTĘPOWANIA? GDZIE JEST DOSTĘPNY?

Kodeks Postępowania Grupy jest dokumentem publicznym i dzielonym z interesariuszami. Dostępny jest na stronie internetowej oraz w intranecie Crédit Agricole S.A.

JAKIE OBOWIĄZKI SPOCZYWAJĄ NA PRACOWNIKACH?

Wszyscy musimy zapoznać się z zasadami określonymi w Kodeksie postępowania i przestrzegać ich w trakcie wykonywania naszych obowiązków. Ponadto, wartości i zasady zawarte w Kodeksie Postępowania musimy propagować swoją postawą. I wreszcie naszym obowiązkiem jest również odbycie określonych szkoleń związanych z Tematami Kodeksu Postępowania.

KLUCZOWA ZASADA, O KTÓREJ MUSIMY PAMIĘTAĆ

**JEDNA
KLUCZOWA
ZASADA**

Gdy zauważamy lub podejrzewamy niewłaściwe działanie lub zachowanie, lub gdy jesteśmy poddawani presji, wówczas obowiązkiem każdego z nas jest bezzwłoczne porozmawianie o tym ze swoim przełożonym.

CO TO JEST WHISTLEBLOWING?

Celem systemu anonimowego zgłaszania nieprawidłowości (whistleblowing) jest wzmocnienie zapobiegania ryzyku poprzez zapewnienie wszystkim pracownikom wewnętrznym, współpracownikom zewnętrznym oraz partnerom handlowym środków do zgłaszania faktów wchodzących w zakres procedury „Whistleblowing”. Wprowadziliśmy więc wewnętrzną procedurę dotyczącą zgłaszania nieprawidłowości.

JAKA JEST ROLA MANAGERÓW I OCZEKIWANIA WZGLĘDEM NICH?

Jako manager musisz przypomnieć swojemu zespołowi, że jesteś aby go wysłuchać, stworzyć klimat zaufania, aby Twoi pracownicy nie wahali się przyjść do Ciebie w przypadku trudności. Musisz wytłumaczyć, na czym polega i w jaki sposób Kodeks ma zastosowanie do ich funkcji. Dlatego też należy odwołać się do Kodeksu Postępowania Grupy, Karty Etyki i wewnętrznych regulaminów organizacyjnych. Jeśli masz pytania, nie wahaj się skonsultować –adekwatnie do tematyki – z działem, który najlepiej będzie w stanie odpowiedzieć na Twoje wątpliwości (Compliance, HR, etc). Bądź czujny, postępuj transparentnie i dawaj przykład innym. Pokaż, że osiągnięcie zamierzonych celów, działając zgodnie z etyką i wartościami Grupy, jest w zupełności możliwe.

SZACUNEK

CZUJNOŚĆ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

ETYKA

POSTAWA

LOJALNOŚĆ

UCZCIWOŚĆ

UCZCIWOŚĆ

ETYKA NA CO DZIEŃ ▶

WPROWADZENIE

Etyka jest związana ze sferą moralną i odnosi się do wartości – w szczególności wartości firmy. Wartości te muszą kierować naszymi zawodowymi decyzjami i zachowaniem. Ich przełożenie na zasady postępowania z tytułu działalności zawodowej określa nasze postępowanie etyczne.

SZCZEGÓŁY

Etyka odnosi się do:

- ▶ Wartości firmy, sformułowanych w ogólnych koncepcjach (np.: szacunek dla innych, solidarność itp.) i rozwiniętych w „wytycznych postępowania” dla firmy (np.: przeciwdziałanie dyskryminacji);
- ▶ Zatwierdzenia i przyjęcia tych wartości oraz standardów etycznych przez najwyższy poziom kadry zarządzającej;
- ▶ Promowania i zapewniania poszanowania wartości, zasad i reguł postępowania w taki sposób, aby zasady etyki był gwarantem poczucia przynależności do firmy oraz zaufania niezbędnego w życiu zawodowym i w relacjach z interesariuszami.

Compliance odnosi się do otoczenia regulacyjnego, z poszanowaniem zasad mających zastosowanie do instytucji finansowych, jak i do środków służących zapewnieniu zgodności z regulacjami:

- ▶ Wdrożenie wewnętrznych zasad i procedur transponujących do firmy przepisy i regulacje prawne;
- ▶ Zapewnienie funkcji regulacyjno–kontrolnej, sprawowanej przez menedżera wyższego szczebla, która pozwala firmie, szczególnie w regulowanych sektorach działalności, zapobiegać poważnym ryzykom związanym z działaniami niezgodnymi z aby zapobiegać ryzyku braku zgodności.

Etyka zachęca do poszanowania wartości i zasad postępowania, natomiast compliance ma na celu zapobieganie naruszeniom norm etycznych i prawnych, aby chronić firmę przed sankcjami i ryzykiem utraty reputacji (lub wizerunku).

‘DZIAŁANIE W SPOSÓB ETYCZNY’ OZNACZA:

BYCIE ODPOWIEDZIALNYM W RELACJACH Z KLIENTAMI I DOSTAWCAMI

Relacje muszą być budowane zgodnie z zasadami lojalności i solidarności oraz zgodnie ze zobowiązaniami podjętymi wobec naszych klientów i dostawców. Decyzje muszą być podejmowane w taki sposób, aby interes klienta był nadrzędny, a jednocześnie, w procesie wyboru dostawców, należy przestrzegać zasad uczciwości i konkurencji.

POSZANOWANIE OSÓB

Niezależnie od tego, czy dotyczy to relacji między pracownikami firmy, czy też relacji z interesariuszami, należy rygorystycznie przestrzegać praw człowieka i podstawowych praw społecznych.

Zapobieganie wszelkim formom dyskryminacji lub molestowania, promowanie różnorodności i parytetu, przestrzeganie norm bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zapewnienie ochrony danych pracowników i klientów – przestrzegając tych zasad tworzymy sprzyjający klimat pracy: źródło wydajności i satysfakcji.

PRZESTRZEGANIE ZOBOWIĄZAŃ WOBEC SPOŁECZEŃSTWA I ŚRODOWISKA

Dla Crédit Agricole S.A. oznacza to bycie bankiem wspierającym klienta na wszystkich etapach jego życia oraz dzielenie się zbudowaną w ten sposób wartością; oznacza to również bycie częścią finansowanych projektów z zakresu zrównoważonego rozwoju oraz zaangażowanie w miejscach swojej działalności. Szczególną uwagę zwraca się na „Zielone Finanse”, przy czym ambicją jest, aby pozostać punktem odniesienia we wspieraniu transformacji energetycznej w kierunku gospodarki niskoemisyjnej, przy jednoczesnej ochronie środowiska naturalnego.

Każdy, zarówno przedstawiciele kadry zarządzającej jak i szeregowi pracownicy, jest odpowiedzialny za podejście CSR (Corporate Social Responsibility): jego celem jest wspieranie regionów, dążenie do doskonałości w relacjach z klientami, udziałowcami i pracownikami oraz zarządzanie ryzykiem.

PRZECIWDZIAŁANIE I WYKRYWANIE KORUPCJI ORAZ HANDLU WPŁYWAMI

Zapobieganie korupcji jest najważniejszym wspólnym celem. W zakresie zapobiegania korupcji i handlu wpływami Crédit Agricole S.A. musi przestrzegać swoich wartości, w szczególności: uczciwości, rzetelności, lojalności, przejrzystości i bezstronności.

Część poświęcona przeciwdziałaniu korupcji zawiera podstawowe zasady dotyczące wdrażania odpowiednich środków mających na celu zapobieganie, wykrywanie i powstrzymanie praktyk korupcyjnych lub handlu wpływami zgodnie z zasadą „zero tolerancji”. Inne poruszane w tej części tematy to prezenty i zaproszenia, gratyfikacje finansowe, konflikty interesów, mecenat, sponsoring i lobbying.

CZUJNOŚĆ KAŻDEGO DNIA

Aby być godnym zaufania, musimy być odpowiedzialni za wykorzystywanie zasobów i informacji dostępnych w firmie i musimy chronić się przed ryzykiem konfliktu interesów. Musimy również czuwać nad tym, aby nie rozpowszechniać i nie wykorzystywać w niewłaściwy sposób, na potrzeby własne lub innych, poufnych informacji będących w naszym posiadaniu.

Czułość wszystkich ma przyczynić się do ochrony interesów klientów, zapobiegać praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, przyczynić się do przestrzegania prawa sankcji międzynarodowych, przeciwdziałania w zakresie unikania opodatkowania, zapobiegania oszustwom i dbania o uczciwość rynków finansowych.

UNIKANIE DZIAŁAŃ, KTÓRE MOGŁYBY ZASZKODZIĆ REPUTACJI CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Wszyscy jesteśmy odpowiedzialni za wizerunek Crédit Agricole S.A. i Grupy, zarówno wewnątrz firmy jak i wizerunek zewnętrzny. Ryzyko negatywnej reklamy, zwłaszcza na portalach społecznościowych, ma potencjalny wpływ na wizerunek Crédit Agricole S.A. i podważa zaufanie, jakim obdarzona jest Grupa.

Aby tego uniknąć, musimy zapewnić ochronę naszej reputacji poprzez przestrzeganie wszystkich zasad określonych w niniejszym kodeksie, zwracając uwagę na to, aby nie wypowiadać stwierdzeń, które mogłyby być wiążące dla Grupy, nie ujawniać poufnych informacji o naszym środowisku zawodowym i nie uczestniczyć w rozpowszechnianiu pogłosek.



KODEKS POSTĘPOWANIA GRUPY CRÉDIT AGRICOLE



RELACJE

Z KLIENTAMI

I DOSTAWCAMI

1. RELACJE Z KLIENTAMI ►

WPROWADZENIE

Zaufanie i zadowolenie klientów oraz udziałowców stanowią dla Grupy Crédit Agricole wartość nadrzędną w prowadzonej działalności. Crédit Agricole S.A. pragnie, aby każdy pracownik, we wszystkich swoich działaniach, kierował się w pierwszej kolejności interesem klienta; dotyczy to również Partnerów.

SZCZEGÓŁY

W celu sprawdzenia, czy oczekiwania klientów są spełniane, prowadzone są, szczególnie przez Crédit Agricole S.A., badania satysfakcji klientów. Odbywają się one we współpracy z sieciami sprzedaży oraz poszczególnymi liniami biznesowymi i obejmują cały rynek. Z reklamacji klientów, rozpatrywanych przez poszczególne jednostki (w tym przez Crédit Agricole S.A.), wyciągane są wnioski służące ciągłemu doskonaleniu i usprawnianiu współpracy. A pracownicy, zarówno będący jak i ci, którzy nie są w bezpośrednim kontakcie z klientem, są regularnie szkoleni.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Jako bank uniwersalny bliski klientowi, Crédit Agricole stawia na kompleksową i trwałą relację z klientami. Realizując koncepcję rzeczywistego partnerstwa, bank stawia sobie za cel stałe towarzyszenie klientom, ułatwianie im życia i realizacji planów oraz doradzanie im przy podejmowaniu decyzji, proponując rozwiązania dostosowane do ich potrzeb.

Crédit Agricole zobowiązuje się również do wspierania i świadczenia usług wszystkim klientom, szczególnie w zakresie zapobiegania zagrożeniom oraz pomocy w trudnych sytuacjach, w następstwie zdarzeń losowych dotyczących zdrowia lub mienia, bądź niepewnej sytuacji finansowej.

Ponadto, Grupa stale inwestuje i wprowadza nowe rozwiązania służące rozwojowi i wzmocnieniu relacji z klientami, między innymi poprzez transformację cyfrową. Tworząc bank w pełni wielokanałowy – 100% ludzki i 100% cyfrowy, chcemy zaproponować klientom nowe doświadczenie w zakresie bankowości, łączące w sobie skuteczność i bliskość. A wszystkie te działania realizować w pełnym poszanowaniu przepisów o ochronie danych osobowych.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Słuchać uważnie klientów i rozważać każde działanie z punktu widzenia ich interesów;
- ▶ Jak najlepiej poznawać klientów, przy poszanowaniu ich życia prywatnego, aby im doradzać i wspierać ich w odpowiedni sposób;
- ▶ Dbać o to, by zawsze przekazywać klientom informacje jasne, dokładne i niewprowadzające w błąd;
- ▶ Przekazywać do rozpatrzenia Komitetowi NAP (Nowe Produkty /Nowe działalności) każdy nowy zakres działalności, nowy produkt lub nowo wprowadzaną usługę, w celu sprawdzenia zgodności z przepisami ustawowymi i wykonawczymi, w szczególności w zakresie informacji dla klientów i dopasowania produktów do ich potrzeb;

- ▶ Zachować czujność aby przeciwdziałać wszelkim rodzajom oszustw i tym samym chronić klientów, oraz przeciwdziałać praniu pieniędzy, finansowaniu terroryzmu, korupcji;
- ▶ Przekazywać bezpośrednio przełożonemu informacje o wszelkich nieprawidłowościach i sytuacjach, które mogą powodować konflikt interesów.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Stawiać własne interesy lub interesy Grupy Crédit Agricole ponad interesy klientów;
- ▶ Ułatwiać, zachęcać lub pomagać klientowi w działaniach prowadzących do naruszenia przepisów ustawowych i wykonawczych;
- ▶ Proponować produktu, który nie został jeszcze zatwierdzony przez Komitet NAP.

PRZYKŁADY

Tworzę nowy produkt funkcjonujący optymalnie przez 10 lat: jakie środki ostrożności powinnam/powiniennem podjąć przy określaniu docelowej grupy klientów, do których produkt będzie dedykowany?

W celu określenia docelowej grupy klientów, musisz sprawdzić czy czasowy horyzont inwestycyjny nie jest sprzeczny z zalecanym okresem inwestowania w produkt oraz czy produkt w pełni odpowiada potrzebom klientów. Nowy produkt musi zostać poddany analizie Komitetu NAP, jest to obowiązkowe.

Po rozpatrzeniu mojego wniosku Komitet NAP postawił warunek. Mając jednak świadomość, że ze względu na konkurencję nowy produkt powinien wejść na rynek w ciągu najbliższych kilku dni, czy mogę mimo wszystko wprowadzić go do obrotu?

Nie, procedowanie via Komitet NAP jest istotnym elementem sprawdzania, czy są przestrzegane przepisy dotyczące ochrony interesów klientów. Ma ono na celu uniknięcie wprowadzenia do obrotu produktów, które mogą być dla nich niekorzystne. Jeśli po sprawdzeniu ryzyka i zgodności z przepisami, Komitet NAP wyraża zgodę warunkową, to postawione warunki mają charakter blokujący. Zatem nie możesz wprowadzić do obrotu produktu lub usługi zanim nie zostaną spełnione wszystkie postawione warunki.

2. DANE OSOBOWE KLIENTÓW ▶

WPROWADZENIE

Grupa Crédit Agricole przyjęła Zasady Korzystania z Danych Osobowych dotyczące wykorzystywania danych osobowych klientów. Stanowią one punkt odniesienia dla pracowników przetwarzających ten rodzaj danych oraz przypominają o zobowiązaniach podjętych przez Grupę i obowiązujących dobrych praktykach.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Grupa Crédit Agricole przyjmuje stanowisko w kwestii danych osobowych, zobowiązując się do działania w sposób etyczny, odpowiedzialny i przejrzysty oraz do edukowania klientów.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Od samego początku projektu włączyć do niego ekspertów z obszaru ochrony danych i swobody przepływu informacji, w celu zapewnienia przestrzegania regulacji dotyczących ochrony danych osobowych;
- ▶ Podobnie, włączyć do projektu ekspertów i przedstawicieli obszarów Bezpieczeństwa Informacji oraz Bezpieczeństwa Operacyjnego;
- ▶ Zadbać, aby projekt był zgodny z zasadami zawartymi w Karcie: bezpieczeństwo, użyteczność i lojalność, etyka, przejrzystość i edukacja...;
- ▶ W razie wątpliwości, zawsze zwracać się do eksperta z obszaru ochrony danych i swobody przepływu informacji lub do Inspektora Ochrony Danych (DPO).

Czego nie powinnam/nie powinienem robić

- ▶ Prowadzić projektu wiążącego się z przetwarzaniem danych osobowych bez konsultacji z Inspektorem Ochrony Danych (DPO) w zakresie zgodności z przepisami;
- ▶ Wykorzystywać danych osobowych w jakikolwiek sposób naruszający zasady i wartości zawarte w Zasadach Korzystania z Danych Osobowych;
- ▶ Przetwarzać danych osobowych w celach innych, niż cele wyznaczone lub zanim klient zostanie o tym poinformowany;
- ▶ Naruszać zasad i zaleceń obowiązujących w Grupie w zakresie bezpieczeństwa i poufności danych osobowych, na przykład poprzez udostępnianie tych danych osobom nieuprawnionym.

PRZYKŁADY

Zgromadziłem dane osobowe klientów, a później zgłosiłem przetwarzanie i cele przetwarzania do Regulatora odpowiedzialnego za ochronę danych osobowych zanim zostało wdrożone „Rozporządzenie o ochronie danych osobowych” (RODO). Uzyskaliśmy wtedy zgodę Prezesa UODO. Czy nadal mogę wykorzystywać te dane?

W ramach nowego rozporządzenia obowiązującego od maja 2018 r., nadal możesz wykorzystywać lub przetwarzać wyżej wymienione dane osobowe, zgodnie z wykonanym zgłoszeniem. Jednakże nowe rozporządzenie narzuca na firmy obowiązek prowadzenia rejestru czynności przetwarzania i powinieneś umieścić w tym rejestrze opis przetwarzania (z Twojego zgłoszenia).

Mam zamiar wzbogacić moją bazę danych o klientach o informacje, które wyglądają na publiczne (profile w sieciach społecznościowych). Mógłbym w ten sposób wykonywać głębsze analizy i lepiej poznać ich życie prywatne. Czy mam do tego prawo?

Nawet jeśli te dane są publiczne, możesz ich użyć tylko jeśli klienci wyrazili na to zgodę. Weź też pod uwagę, że te dane istotne są wiarygodne, ponieważ pochodzą z sieci społecznościowych; jednakże są to dane istotne z punktu widzenia klientów. Zapoznaj się z dobrymi praktykami i wykładnikami zamieszczonymi w Karcie Danych Osobowych. Konsultuj się ze specjalistami z Departamentu Prawnego, Compliance i/lub bezpieczeństwa informacji. Ponadto, jeśli istnieje taka możliwość, przeprowadź badanie wśród klientów w celu przetestowania tego pomysłu.

3. BEZSTRONNY WYBÓR DOSTAWCY ▶

WPROWADZENIE

Bezstronny wybór dostawcy polega przede wszystkim na równym traktowaniu wszystkich dostawców.

SZCZEGÓŁY

Bezstronny wybór dostawcy powinien być wynikiem uczciwej konkurencji pomiędzy przedsiębiorstwami zaproszonymi do przetargu. Wybór powinien opierać się na obiektywnych przesłankach, obejmujących w szczególności poszanowanie praw człowieka i praw podstawowych.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Aby wybór był sprawiedliwy, wszystkie przedsiębiorstwa muszą być tak samo traktowane przez kupca/kupców, zamawiającego/zamawiających i/lub każdego innego pracownika grupy Crédit Agricole, który brałby udział w tym procesie a wybór musi opierać się na obiektywnych przesłankach.

Wymaga to zachowania przez kupców, zamawiających i/lub każdego innego pracownika grupy Crédit Agricole odpowiedzialnego i uczciwego podejścia do zaproszonych przedsiębiorstw, przez cały okres trwania przetargu. W związku z powyższym przy wyborze dostawcy nie wolno uwzględniać interesów osobistych.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Zgłaszać wszelkie potencjalne ryzyko wystąpienia konfliktu interesów (na przykład praca bliskiej osoby w jednym z przedsiębiorstw zaproszonych do przetargu, itp.) ;
- ▶ Zapewnić wszystkim zaproszonym firmom wystarczający i równy czas na udzielenie odpowiedzi. W tym celu, należy udostępnić dokumentację przetargową po ustaleniu listy wszystkich firm uczestniczących i nie dodawać nowych przedsiębiorstw po uruchomieniu przetargu;
- ▶ Sprawdzić, czy wszystkie zaproszone firmy otrzymały te same informacje, dane i dokumenty wyjściowe oraz po zmianach (dokumenty przetargowe, specyfikacje, dokumentacje techniczne, funkcjonalne itd.) ;
- ▶ W przypadku prezentacji ofert spowodować, żeby wszystkie zaproszone firmy mogły wziąć udział w jednym lub w kilku spotkaniach, których czas trwania powinien być równy dla wszystkich zaproszonych firm.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Podczas przetargów przekazywać informacji tylko niektórym z zaproszonych firm;
- ▶ Przekazywać któreś z zaproszonych firm informacji dotyczących treści lub zakresu odpowiedzi innych firm uczestniczących w przetargu;
- ▶ Korzystać z zaproszeń ze strony jednej lub kilku zaproszonych firm i/lub przyjmować od nich jakichkolwiek prezentów i/lub korzyści w trakcie trwania przetargu lub podczas negocjacji w sprawie umowy. Po zakończeniu negocjacji umowy stosuje się regulacje w zakresie „prezentów i zaproszeń” (patrz odrębny opis).
- ▶ Zmieniać kryteriów wyboru i/lub wag punktowych po upływie daty przyjmowania ofert przetargowych.

PRZYKŁADY

Słyszałem, że w okresie trwania negocjacji powinno się odmawiać przyjęcia jakiegokolwiek prezentu. Czy to prawda?

Faktycznie, należy konsekwentnie odmawiać przyjęcia jakiegokolwiek prezentu, nawet reklamowego, oraz jakiegokolwiek zaproszenia. Ostatecznie wszelka proponowana korzyść powinna zostać odrzucona, ponieważ może wypaczyć Twoją ocenę przy wyborze dostawcy.

Nawiązałem kontakt i odbyłem spotkanie z firmą, która dokładnie odpowiada moim potrzebom. Co więcej, przedstawia mi dodatkowe propozycje. Zdecydowałem się na przekazanie jej danych kontaktowych kupcowi z grupy Crédit Agricole, aby ww. firma znalazła się w gronie firm zapraszanych do przetargu. Czy to właściwe postępowanie?

Najpierw powinieneś wyrazić zapotrzebowanie i przygotować specyfikację istotnych warunków zamówienia. Potencjalny dostawca nie powinien wykonywać tego zadania, ponieważ w przeciwnym wypadku będzie zmierzał do zaproponowania swojego rozwiązania, swojego narzędzia lub swoich usług, które niekoniecznie odpowiadają Twoim potrzebom.

Powinieneś określić, wspólnie z kupcem z grupy Crédit Agricole, listę firm, które zaprosicie do składania ofert oraz zadbać o udział kupca z Grupy na etapie zaproszeń (oraz w następnych etapach), w celu wyboru takiej firmy, która najlepiej odpowie na Twoje potrzeby.

4. ODPOWIEDZIALNE RELACJE Z DOSTAWCAMI ▶

WPROWADZENIE

Należy wdrożyć odpowiednie procedury w celu zagwarantowania aby wszystkie osoby uczestniczące w łańcuchu dostaw działały z poszanowaniem określonych zasad i zobowiązań, szczególnie w dziedzinie praw człowieka i praw podstawowych, regulacji w zakresie pracy, przeciwdziałania wszelkim formom dyskryminacji, sprzyjania różnorodności oraz ochrony środowiska i etyki w biznesie. Gdyby bowiem jakiś uczestnik łańcucha dostaw nie działał zgodnie z powyższymi zasadami, mogłoby to w bardzo negatywny sposób wpłynąć na wyniki, reputację i wizerunek Grupy.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Zobowiązania i zasady przyjęte przez grupę Crédit Agricole dotyczą między innymi:

- ▶ Rzetelności w zakresie finansów: rozliczeń z dostawcami zgodnie i z poszanowaniem obowiązujących przepisów ustawodawczych i wykonawczych;
- ▶ Równego traktowania;
- ▶ Przejrzystości naszych procesów;
- ▶ Wspierania trwałych relacji;
- ▶ Przeciwdziałania korupcji przy funkcjonowaniu kryteriów znanych dostawcom;
- ▶ Analizy kosztu całościowego, czyli wszystkich składników kosztów powstałych przez cały okres korzystania z towarów lub usług;
- ▶ Uwzględniania osiągnięć społecznych lub środowiskowych (CSR) przy wyborze dostawców;
- ▶ Wspierania regionów poprzez wybór lokalnych dostawców, gdy jest to zasadne.
- ▶ Szeroki zakres omawianych zobowiązań i zasad odnosi się nie tylko do kupców, lecz również do wszystkich pracowników grupy Crédit Agricole zaangażowanych w relacje z dostawcą.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Postępować rzetelnie wobec dostawców w celu ustanowienia relacji opartej na zaufaniu, zarówno w przypadkach relacji jednorazowej jak i długotrwałej;
- ▶ Zadbaj o udział kupca na odpowiednio wczesnym etapie, aby zapewnić prawidłowy przebieg całego procesu zakupów oraz kontrolę ryzyka w zakresie prawa, finansów lub też ryzyka operacyjnego;
- ▶ Zlecić kupcowi poinformowanie odrzuconych w przetargu firm (oferentów), przekazując obiektywne kryteria uzasadniające podjętą decyzję;
- ▶ Porównywać oferty przedstawiane przez zaproszonych dostawców według wszystkich podanych kryteriów, włączając koszt całkowity;
- ▶ Zachować odpowiedni okres wypowiedzenia w przypadku zamiaru zmiany dostawcy, aby wycofanie się z relacji było skuteczne i możliwe do zaakceptowania przez dostawcę.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Podczas rozmów nieformalnych lub formalnych z dostawcą, ujawniać i przekazywać, między innymi, informacji na temat strategii grupy Crédit Agricole oraz jakichkolwiek innych wrażliwych danych, które nie zostały podane do publicznej wiadomości;
- ▶ Potwierdzać otrzymanie usługi bez interesowania się dalszym ciągiem procesu oraz płatnością faktur otrzymanych od dostawcy, a szczególnie terminami zapłaty narzuconymi przez przepisy ustawodawcze i wykonawcze;
- ▶ Zaniechać przeprowadzenia analizy i uwzględnienia wszystkich czynników, które mogłyby wskazywać na powstanie ekonomicznej zależności dostawcy w momencie, gdy zostanie wybrany oraz przez cały okres trwania tej relacji;
- ▶ Zakończyć umowy bez uwzględnienia okresu wypowiedzenia, który byłby na tyle długi, że pozwoliłby dostawcy na reorganizację swojej działalności.

PRZYKŁADY

Chciałbym uruchomić przetarg i mam pięć dni na wybór dostawcy: czy jest to możliwe?

Dostawca potrzebuje minimalnego okresu na udzielenie odpowiedzi. Potrzeba wyznaczenia tego okresu wynika zwłaszcza z szacunku dla naszych dostawców lub też służy zapewnieniu, że prześlą adekwatne i wyczerpujące odpowiedzi.

Chciałbym nadal pracować z usługodawcą, który całkowicie spełnia moje oczekiwania. Znam go bowiem od 10 lat, a osiągnięte przez niego obroty wynikają prawie wyłącznie ze współpracy z grupą Crédit Agricole. Czy wiąże się to z ryzykiem?

Kupiec (wyznaczony lub inny) zgromadzi informacje o usługodawcy, szczególnie w zakresie zależności ekonomicznej i zaproponuje Ci alternatywne rozwiązania. Jeśli usługa została nagle zakończona, istniałoby ryzyko w zakresie finansowym, operacyjnym i prawnym, również w przypadku zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie.

5. KONKURENCJA ▶

WPROWADZENIE

Prawo konkurencji zawiera szereg przepisów mających zastosowanie do przedsiębiorstw zarówno prywatnych jak i publiczne, prowadzących działalność w różnych obszarach. Służy zachowaniu zasady swobodnej i uczciwej konkurencji oraz zapewnieniu w ten sposób ochrony konsumentów.

SZCZEGÓŁY

Wiele różnych zachowań, takich jak zmony czy nadużywanie pozycji dominującej może ograniczać swobodną konkurencję.

Zmowa jest umyślnym i zamierzonym porozumieniem, uzgodnieniem lub współpracą między firmami, mającą na celu lub powodującą – nawet potencjalnie – ustalanie ich sposobów postępowania, co ogranicza konkurencję. Zmowa z konkurencyjną firmą lub firmą nie stanowiącą konkurencji może mieć charakter porozumienia ustnego, pisemnego, formalnego lub nieformalnego (obiad biznesowy, spotkanie w ramach stowarzyszeń zawodowych itp.).

Poza najpoważniejszymi przypadkami zmony, jakimi są kartele – wspólne ustalanie ceny sprzedaży lub warunków handlowych – zmoną są także działania polegające na podziale klientów lub rynku, uzgodnieniach w przetargach lub też na podjęciu wspólnej decyzji o bojkocie klienta lub dostawcy.

Nadużywanie pozycji dominującej dotyczy firmy, której pozycja pozwala na działania jednostronne na danym rynku: polityka cenowa mająca na celu wyeliminowanie konkurentów lub strategia utrudniania dostępu do rynku, praktyki dyskryminacyjne itp.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Wszystkie działania Crédit Agricole S.A. powinny być prowadzone z poszanowaniem prawa konkurencji, którego podstawową zasadą jest to, że firmy działające na rynku muszą samodzielnie określać swoje strategie. Zatem zmony między niezależnymi firmami oraz nadużywanie pozycji dominującej są kategorycznie zabronione.

Jako informacje wrażliwe uznaje się dane niepubliczne mające zastosowanie pod względem strategicznym (informacje na temat cen i występujących tendencji w zakresie ich zmian, listy klientów, potencjał rynku i sposoby dystrybucji, strategie, koszty itd.). Jednakże istnieje możliwość wymiany niektórych informacji z konkurentami Crédit Agricole S.A. pod warunkiem, że są to informacje publiczne, na temat ogólnie interesującej branżę, lub podejmowany przez stowarzyszenia zawodowe. Powyższe informacje powinny być zbiorcze i niemożliwe do zindywidualizowania (statystyki itp.).

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Unikać podejmowania tematów wrażliwych podczas rozmów z osobami trzecimi względem Grupy, bez względu na kontekst;
- ▶ Jeśli takie tematy są podejmowane, zakończyć rozmowę i szybko poinformować o tym mojego przełożonego i dział prawny;

- ▶ W przypadku wątpliwości co do wrażliwego charakteru danej informacji, przed jakąkolwiek wymianą informacji z konkurentem lub stowarzyszeniem zawodowym, skonsultować się w tej sprawie z prawnikiem ;
- ▶ W ramach formalnych i koniecznych relacji z konkurentami, jasno określić temat rozmowy, ograniczać się wyłącznie do tematu oraz zachować pisemny ślad tej rozmowy;
- ▶ Przed zawarciem jakiegokolwiek porozumienia, które mogłoby istotnie wpłynąć na rynek z punktu widzenia konkurencji, skontaktować się z Departamentem Prawnym.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Uzgadniać z konkurentem lub wymieniać się z nim informacjami na temat cen usług międzybankowych, lub cen dla klientów;
- ▶ Zawierać porozumień z konkurentem w zakresie podziału klientów, terenu lub rynku;
- ▶ Bojkotować niektórych klientów lub dostawców;
- ▶ Negocjować zapisów takich jak zapisy ograniczające swobodę działań sprzedażowych partnerów handlowych bez konsultacji z Departamentem Prawnym.

PRZYKŁADY

Biorę udział w spotkaniu lub w rozmowach organizacji branżowej jako przedstawiciel Crédit Agricole S.A. W jakich tematach mogę wymieniać się informacjami i jakie kroki powiniennem podjąć?

Możesz rozmawiać na różne tematy oraz uzgadniać niektóre działania z konkurentami, pod warunkiem, że te rozmowy nie dotyczą tematów uznawanych za wrażliwe.

Pamiętaj, że sam fakt uczestnictwa, nawet biernego, w spotkaniu, którego temat może zostać zakwalifikowany jako antykonkurencyjny, może zostać potraktowany jako udział w zmonie. Sprawdź przed spotkaniem czy jest podany porządek obrad. W przypadku nieprzestrzegania przepisów w zakresie konkurencji, opuść spotkanie domagając się odnotowania tego faktu w protokole. Nie wahaj się prosić o pomoc Departament Prawny w celu określenia zachowania, jakie powinieneś przyjąć przed, podczas i po takich spotkaniach.

Reprezentuję firmę Crédit Agricole S.A. w ramach jej udziału w konsorcjum bankowym: jakie środki ostrożności powiniennem podjąć?

Stworzenie konsorcjum powinno być uzasadnione ze względu na rodzaj transakcji oraz obiektywne przesłanki, szczególnie w zakresie podziału ryzyka. Koordynacja działań podmiotów musi ściśle ograniczać się do operacji kredytowej, dla której konsorcjum zostało stworzone. Pilnuj, by koordynacja nigdy nie przekroczyła zakresu tej operacji, oraz by było to odzwierciedlone w sprawozdaniach.



KWESTIE

SPOŁECZNE

I ŚRODOWISKOWE

6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH PRACOWNIKÓW ▶

WPROWADZENIE

Każdy człowiek ma prawo do poszanowania życia prywatnego. Dane osobowe mogą być gromadzone, przetwarzane i przechowywane tylko w określonym i zgodnym z prawem celu. Informacje te należy przekazywać pracownikom.

SZCZEGÓŁY

Wykorzystywanie danych osobowych jest ściśle określone przepisami:

- ▶ Jedyne dane istotne i konieczne dla realizacji założonych celów, które powinny zostać wcześniej dokładnie określone, mogą być przetwarzane;
- ▶ Danych osobowych nie można przechowywać bez ograniczeń czasowych;
- ▶ Należy podjąć odpowiednie kroki w celu zapewnienia poufności danych oraz zapobieżenia jakimkolwiek udostępnianiu danych nieupoważnionym osobom trzecim;
- ▶ Należy informować wszystkie osoby o przetwarzaniu danych osobowych, które ich dotyczą. Przysługuje im również prawo do dostępu i sprostowania informacji, które ich dotyczą oraz mają one prawo do sprzeciwu wobec ich przetwarzania, z uzasadnionych powodów.

Uszkodzenie, utrata, zmiana, rozpowszechnianie lub nieuprawniony dostęp do danych osobowych mogą naruszać prawa jednostki, wolność indywidualną i zbiorową pracowników. Konieczne jest zatem przestrzeganie przepisów i wewnętrznych procedur.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

W sytuacji, w której wszyscy coraz częściej przekazują dane osobowe w środowisku informatycznym, grupa Crédit Agricole przyjęła Kartę, która opiera się na kilku zasadach: celowości i rzetelności, etyki, przejrzystości i edukowania, bezpieczeństwa, kontroli klientów nad wykorzystywaniem ich danych.

Crédit Agricole S.A. jako pracodawca postępuje według tych samych zasad i zapewnia pracownikom ochronę danych osobowych oraz poszanowanie ich życia prywatnego.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Sprawdzać celowość i zasadność uzyskanych informacji;
- ▶ W przypadkach, gdy taki wymóg istnieje zadbać o zapisanie w rejestrze operacji przetwarzania faktu wykorzystania danych osobowych zgodnie z procedurami wewnętrznymi;
- ▶ Informować pracowników o wykorzystywaniu danych osobowych, które nam przekazali;
- ▶ Szanować prawo pracowników do życia prywatnego, w szczególności poprzez nieprzekazywanie informacji osobom nieuprawnionym oraz upewnienie się, że dane osobowe są przechowywane w bezpieczny sposób;
- ▶ Zwrócić się o korektę lub usunięcie danych nieprawidłowych lub niepełnych;
- ▶ W przypadku korzystania z podwykonawców sprawdzić, czy usługodawcy przestrzegają tych samych zasad.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Zbierać danych osobowych, które nie służą określonym i niezbędnym celom;
- ▶ Przekazywać danych osobowych nieuprawnionym osobom trzecim, zarówno wewnętrznym jak i zewnętrznym, poza przypadkami, kiedy zainteresowana osoba jasno wyraziła zgodę na to przekazanie;
- ▶ Przechowywać danych osobowych bez uzyskania na to zgody.

PRZYKŁADY

W ramach pełnionych obowiązków służbowych, mam dostęp do danych osobowych wszystkich pracowników z obszaru, którym zarządzam. Nie miałem wieczorem czasu na ukończenie mojego pliku i skopiowałem informacje na pamięć USB, aby popracować jeszcze w środkach komunikacji publicznej w drodze do domu. Niestety, w pociągu wyrwano mi laptopa, razem z pamięcią USB. Czy powiniennem to zgłosić?

Należy bezwzględnie zgłosić tę kradzież przełożonemu oraz szefowi Departamentu Bezpieczeństwa Informacji, którzy poinformują o tym Inspektora Ochrony Danych (IOD). Poza informacjami zawodowymi znajdującymi się na Twoim laptopie, skopiowałeś dane osobowe. Utrata pamięci USB może pociągnąć za sobą bardzo poważne konsekwencje i spowodować znaczne szkody, zarówno dla firmy, jak i dla pracowników.

Nigdy nie kopiuj danych osobowych ani na swój laptop, ani na urządzenia zewnętrzne, kopiowanie danych powinno odbyć się tylko na nośniki szyfrowane. W celu zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych, konieczne jest przestrzeganie przepisów i procedur wewnętrznych.

7. OCHRONA ZDROWIA I BEZPIECZEŃSTWO W MIEJSCU PRACY ▶

WPROWADZENIE

Przedsiębiorstwa muszą podejmować środki niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony zdrowia fizycznego i psychicznego pracowników. Do powyższych środków należą między innymi działania prewencyjne w zakresie ryzyka zawodowego oraz akcje informacyjne i szkoleniowe.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Każda osoba pracująca na rzecz, lub współpracująca z firmą Crédit Agricole S.A. powinna mieć możliwość odczuwania satysfakcji z pracy w bezpiecznym otoczeniu, stawiającym na współpracę i szacunek wobec drugiej osoby. Crédit Agricole S.A. zobowiązuje się do podejmowania wszelkich środków niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony fizycznego i psychicznego zdrowia pracowników.

Jednakże bezpieczeństwo w miejscu pracy zależy również od każdego z nas. Każdy pracownik spółki powinien, w zakresie swojej wiedzy i możliwości, dbać o swoje bezpieczeństwo i zdrowie oraz o zdrowie i bezpieczeństwo innych osób, na które mogą mieć wpływ jego działania lub zaniechania w pracy.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Zapoznać się i stosować zasady BHP w firmie Crédit Agricole S.A. ;
- ▶ Sprawdzić, czy moje działania i moje zachowanie nie stwarzają żadnego zagrożenia dla mnie, lub dla innych osób;
- ▶ Mieć swój wkład w bezpieczeństwo w miejscu pracy, szczególnie poprzez uczestniczenie w ćwiczeniach z zakresu bezpieczeństwa i w programach szkoleniowych organizowanych przez firmę oraz przez zgłaszanie do BHP wszelkich sytuacji, które mogłyby stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa w miejscu pracy.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Lekceważyć zasad BHP w miejscu pracy;
- ▶ Przemilczeć sytuacji, która mogłaby naruszyć bezpieczeństwo środowiska pracy.

PRZYKŁADY

Zauważyłem zmianę zachowania kolegi: jest bardzo zestresowany, izoluje się, od jakiegoś czasu spożywa posiłki w samotności i odmawia wszelkich rozmów. Martwię się tym, lecz nie wiem, co mogę zrobić.

Niepokoń Cię ta sytuacja. Ważne, byś o tym porozmawiał z przełożonym lub z Pionem HR, aby mogli szybko podjąć działania w interesie i dla dobra osoby, o której mowa.

Zauważyłem, że podczas ostatniego ćwiczenia przeciwpożarowego obie osoby odpowiedzialne w moim zespole za ewakuację pomieszczeń były w tym samym czasie nieobecne; koleżanka nie wiedziała, co ma robić. Czy powiniennem to zgłosić?

Stwierdziłeś podczas tego ćwiczenia nieprawidłowość. Może ona zagrozić bezpieczeństwu koleżanki. Należy bezwzględnie przekazać pisemną informację w tej sprawie szefowi BHP, aby mógł wprowadzić poprawki i podjąć niezbędne środki dla zapewnienia bezpieczeństwa osób przebywających w miejscu pracy.

8. ZAKAZ DYSKRYMINACJI ▶

WPROWADZENIE

Dyskryminacja polega na nierównym traktowaniu w oparciu o niedopuszczalne kryteria i w dziedzinach podlegających regulacjom prawnym. Konkretnie, dyskryminowanie to rozróżnianie osób według charakterystycznych cech lub kryteriów.

SZCZEGÓŁY

Aktualnie prawo polskie określa kryteria dyskryminacji:

- ▶ płeć,
- ▶ wiek,
- ▶ niepełnosprawność,
- ▶ rasę,
- ▶ religię,
- ▶ narodowość,
- ▶ przekonania polityczne,
- ▶ przynależność związkową,
- ▶ pochodzenie etniczne,
- ▶ wyznanie,
- ▶ orientację seksualną,
- ▶ a także bez względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.

Według prawa, dyskryminacja może być bezpośrednia:

„sytuacja, w której (...) dana osoba jest traktowana w gorszy sposób niż jest, była lub będzie traktowana inna osoba w podobnej sytuacji”.

lub

dyskryminacja może być pośrednia:

„postanowienie, kryterium lub praktyki z pozoru neutralne, lecz które mogą z powodów podanych w pierwszym akapicie w sposób szczególny działać na niekorzyść pewnych osób w stosunku do innych osób, z wyłączeniem przypadków, w których to postanowienie, kryterium lub praktyki są w obiektywny sposób uzasadnione przez cel zgodny z prawem, a środki służące realizacji tego celu są konieczne i odpowiednie”.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Crédit Agricole S.A. zobowiązuje się do podnoszenia świadomości wśród kadry kierowniczej, managerów i pracowników w zakresie wyzwań związanych z przeciwdziałaniem dyskryminacji. Działania na rzecz różnorodności i równości płci, to działania budujące wśród pracowników świadomość, że są sprawiedliwie traktowani przy zatrudnieniu oraz w ciągu całej kariery w firmie. Środowisko pracy, w którym każdy czuje się szanowany bez względu na jego odrębność, zwiększa efektywność i motywację pracowników.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Odrzucać wszelkie formy dyskryminacji wobec pracowników, klientów, dostawców, usługodawców lub innych osób współpracujących z Crédit Agricole S.A. ;
- ▶ Nie akceptować żadnej praktyki, ani żadnego zachowania, którego byłbym świadkiem, mogącego świadczyć o dyskryminacji pracowników, dostawców, klientów, itd.
- ▶ Udzielić wsparcia, porozmawiać o tym i, w razie potrzeby, skonsultować się z przełożonym i z pionem HR;
- ▶ Jeśli sprawuję funkcję kierowniczą, dbać o to, by podejmować decyzje na podstawie obiektywnych kryteriów i nie mieć uprzedzeń.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Traktować ludzi w różny sposób na podstawie kryteriów niezgodnych z prawem, działających na niekorzyść niektórych osób w stosunku do innych;
- ▶ Uczestniczyć w budowaniu wrogiej atmosfery, sprzyjającej dyskryminacji.

PRZYKŁADY

Pracownik informuje mnie, że chciałby wziąć dzień wolny dla uczczenia święta religijnego, które nie przypada w dzień wolny od pracy. Czy mogę udzielić dnia wolnego?

Poza świętami, które wypadają w dni wolne od pracy, święto religijne nie jest przewidziane jako powód nieobecności. Daty nieobecności muszą być ustalane wspólnie z przełożonym i uwzględniać konieczność zapewnienia należytego funkcjonowania jednostki. Jeśli zachodzi taka konieczność, musisz być w stanie obiektywnie uzasadnić swoją odmowę udzielenia dnia wolnego.

9. RÓŻNORODNOŚĆ I RÓWNOUPRAWNIENIE PŁCI ▶

WPROWADZENIE

Firmy muszą przestrzegać wymogów w zakresie równości płci (mężczyzn/kobiet), a także zatrudnienia osób niepełnosprawnych.

SZCZEGÓŁY

Francuskie firmy zatrudniające co najmniej 50 pracowników powinny zawierać porozumienia w zakresie równouprawnienia kobiet i mężczyzn na rynku pracy lub w przypadku ich braku, stwarzać plany działania w tym zakresie. Takie porozumienia wynikają z analizy odmiennej sytuacji kobiet i mężczyzn i polegają w szczególności na opracowaniu strategii działania w celu zmniejszenia stwierdzonych nierówności, oraz na monitoringu i promocji działań sprzyjających równouprawnieniu na rynku pracy.

Francuskie firmy zatrudniające co najmniej 20 pracowników są zobowiązane do zatrudniania, w pełnym lub niepełnym wymiarze godzin, osób niepełnosprawnych w proporcji 6% do ogółu pracowników firmy. Jeśli nie wywiązują się z tego obowiązku, muszą opłacać składkę na fundusz na rzecz integracji osób niepełnosprawnych na rynku pracy.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Poza wymogami prawnymi, Crédit Agricole S.A. uważa, że różnorodność jest czynnikiem sprzyjającym rozwojowi, efektywności i atrakcyjności. Działania na rzecz równości płci, to tworzenie otwartej, odpowiedzialnej i postępowej kultury korporacyjnej, wspierającej wewnętrzną spójność.

Zespoły o różnych profilach i talentach odzwierciedlają przekrój społeczeństwa, pomagają nam stwarzać nowe wzorce, lepiej reagować na oczekiwania klientów i wzbogacają w ten sposób wszystkich.

Nasze zaangażowanie wyraża się poprzez konkretne działania, na przykład przez promowanie kobiet na kierowniczych stanowiskach i w zarządach lub przez promowanie integracji osób z niepełnosprawnością.

Co powinnam/powinienem robić

- ▶ Dbać o to, by kierować się obiektywną oceną kompetencji przy podejmowanych decyzjach managerskich ;
- ▶ Wymieniać opinie w celu osiągnięcia bezstronności;
- ▶ Dbać o zachowanie równowagi między liczbą kobiet i mężczyzn w zespołach.

Czego nie powinnam/nie powinienem robić

- ▶ Podejmować decyzji kierując się nieobiektywnymi kryteriami;
- ▶ Wprowadzać procesów, które mogłyby skutkować nierównym traktowaniem, lub wręcz dyskryminacją, pomimo, że w zamiarze miały rozwiązywać problemy związane z nierównościami.

PRZYKŁADY

Mój zespół składa się głównie z mężczyzn. Jeden z moich pracowników za kilka tygodni ma przejść na emeryturę i zastanawiam się nad zastąpieniem go przez któregoś z członków zespołu. Czy powinienem wspierać w pierwszej kolejności awans kobiety?

Przede wszystkim, zastanów się nad kompetencjami poszczególnych osób i wybierz osobę (kobietę lub mężczyznę), która najlepiej będzie się wywiązywała z obowiązków na nowym stanowisku.

Otrzymałem kilka kandydatur na stanowisko do obsadzenia w moim zespole. Po kilku rozmowach, okazało się, że osobą, której kwalifikacje najlepiej odpowiadają wymogom stanowiska, jest osoba z niepełnosprawnością. Jak zareaguje zespół?

Trzeba przypomnieć, że podczas rekrutacji należy brać pod uwagę tylko i jedynie kompetencje kandydatów. Jako manager, jeśli masz obawy co do skutecznej integracji nowego pracownika w zespole, powinieneś zwrócić się w tej sprawie do ekspertów z pionu HR. Wówczas, przy wsparciu managera ds. integracji osób niepełnosprawnych w Twojej jednostce, będzie można wdrożyć działania sprzyjające jak najlepszej integracji nowego pracownika w zespole.

10. PRZECIWDZIAŁANIE MOBBINGOWI ▶

WPROWADZENIE

Prawo przewiduje kary za mobbing osób poprzez wielokrotnie wypowiedane słowa lub powtarzające się zachowania, których celem lub skutkiem jest pogorszenie warunków pracy, mogące naruszać prawa i godność, negatywnie wpływać na zdrowie fizyczne bądź psychiczne lub zaszkodzić perspektywom zawodowym.

SZCZEGÓŁY

Nękanie psychiczne może przybierać różne kształty:

- ▶ Niestosowne uwagi;
- ▶ Upokorzenia lub szykany;
- ▶ Wyzwiska.

Molestowanie seksualne polega na wielokrotnym narzucaniu danej osobie uwag lub zachowań o podtekście seksualnym, naruszających jej godność ze względu na ich poniżający lub obraźliwy charakter, lub stawiających ją w sytuacji zastraszenia, wrogości lub upokorzenia.

Za molestowanie seksualne uznaje się również wykorzystanie, nawet jednostkowe, jakichkolwiek form ostrego nacisku w celu nakłonienia do czynów o charakterze seksualnym, zarówno na korzyść sprawy, jak i na korzyść osób trzecich.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Crédit Agricole S.A. działa na rzecz zapobiegania, wykrywania i likwidowania takich zdarzeń, stanowiących surowo karane przestępstwa.

Każdy pracownik lub organizacja związkowa reprezentująca pracowników może złożyć skargę pisemnie lub na dedykowaną skrzynkę e-mail – zgodnie z Polityką Antymobbingowa Credit Agricole Bank Polska S.A.

Działania lub zachowania noszące znamiona mobbingu nie są akceptowane przez Bank. Żaden pracownik lub osoba przebywająca na stażu lub szkoleniu nie może być traktowana w sposób noszący znamiona mobbingu

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Zapoznać się z wewnętrznymi politykami i procedurami obowiązującymi w firmie, aby zapobiegać i reagować;
- ▶ Być uważnym wobec wszystkich, informować dział HR o czynach nękania/molestowania, o których mi wiadomo.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Przemilczeć zdarzenie nękania, które jest mi znane, zarówno gdy jestem jego ofiarą, jak i świadkiem, bez względu na zakładaną przyczynę lub skutek.

PRZYKŁADY

Kolega/koleżanka jest wielokrotnie przedmiotem krytyki, wyrażanej w upokarzający sposób, na temat jego/jej działań, oraz wyrzutów czynionych w obecności pozostałych członków zespołu. Jego/jej praca jest ciągle kwestionowana, czynione są jemu/jej wyrzuty nawet gdy nie sprawdzono realizacji wyznaczonych zadań. Ten kolega/ta koleżanka jest coraz częściej nieobecny/a z powodu choroby.

Przypomnij wszystkim, że relacje w pracy muszą być poprawne i z poszanowaniem drugiej osoby. W razie potrzeby, skontaktuj się szybko z przełożonym lub dedykowanym ekspertem z działu HR w celu wdrożenia działań służących szybkiemu ukróceniu sytuacji, w której dochodzi do nękania. Warto pamiętać, że w Banku obowiązuje Polityka Antymobbingowa Credit Agricole Bank Polska S.A.

Kolega/koleżanka zachowuje się w sposób szczególnie zastraszający i upokarzający. Często czyni aluzje na tle seksualnym na mój temat i zachowuje się w sposób nieprzyzwoity. Pomimo moich uwag, by zaprzestął/a takiego zachowania, nadal w ten sposób postępuje, naciskając, by się ze mną umówić.

Porozmawiaj o tym z przełożonym lub dedykowanym ekspertem z działu HR, aby ich uprzedzić o tym niedopuszczalnym zachowaniu. Możesz również zwrócić się do nich o pomoc, aby udzielili Ci wsparcia i poparcia, w celu jak najszybszego ukrócenia tej sytuacji.

11. DZIAŁALNOŚĆ DODATKOWA ▶

WPROWADZENIE

Działalność pozazawodową określa się jako działalność prowadzoną poza godzinami pracy. Pojęcie wielozawodowości może być definiowane jako równoczesne wykonywanie przez tę samą osobę dwóch lub więcej rodzajów działalności o charakterze zawodowym, związkowym lub politycznym.

SZCZEGÓŁY

Wykonywanie pracy w ramach umowy o pracę nie wyklucza prowadzenia równoległe niezależnej działalności. Łączenie obu jest możliwe, ponieważ tylko praca najemna podlega przepisom w zakresie czasu pracy. W związku z tym, pracownik może na przykład prowadzić działalność społeczną (stowarzyszenie non-profit).

Jednakże, chociaż obowiązuje zasada wolności pracy, pracownik musi przestrzegać zasad etyki zawodowej wobec pracodawcy. Przez cały czas trwania umowy o pracę, na pracowniku ciąży obowiązek zachowania lojalności wobec pracodawcy. Obowiązek ten ogólnie polega na niedziałaniu na szkodę wizerunku lub właściwego funkcjonowania spółki, szczególnie przez oczernianie lub działania konkurencyjne sprzeczne z interesem firmy.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Powiadomić na wstępie mojego przełożonego o wykonywaniu pracy zarobkowej poza godzinami pracy (poza tworzeniem dzieł naukowych, literackich lub artystycznych);
- ▶ Uzyskać zgodę przełożonego oraz Dyrektora Compliance przed rozpoczęciem pracy dodatkowej, zgodnie z Kodeksem Etyki;
- ▶ Przestrzegać wymogu zachowania poufności, tajemnicy zawodowej i tajemnicy przedsiębiorstwa;
- ▶ Dokładnie zapoznać się z treścią umowy o pracę, aby stosować zapisy, które mnie obowiązują. W razie potrzeby, zwrócić się do działu HR z prośbą o ich wyjaśnienie.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Prowadzić działalności konkurencyjnej wobec działalności Banku, przez cały czas trwania umowy o pracę (w tym wykorzystywać urlopu do wykonywania pracy zarobkowej lub szkolenia w firmie konkurującej, lub niekonkurującej);
- ▶ Prowadzić działalności pozazawodowej, równoległe z pracą zawodową, w sposób narażający realizację celów określonych w mojej pracy zawodowej, lub powodujący konflikt interesów;
- ▶ Prowadzić dodatkowej działalności w czasie pracy;
- ▶ Wykorzystywać sprzętu i środków udostępnionych w ramach stosunku pracy do prowadzenia działalności dodatkowej.

PRZYKŁADY

Jestem wolontariuszem w lokalnym stowarzyszeniu, głoszącym wartości, które wydają mi się bliskie wartościom Crédit Agricole. Czy mogę wykorzystać kserokopiarkę biurową do wydrukowania dokumentów reklamowych tego stowarzyszenia?

Nie, nie możesz wykorzystywać sprzętu firmowego, ani żadnych innych środków należących do firmy, do wspierania jakiegokolwiek działalności pozazawodowej.

12. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU ▶

WPROWADZENIE

Komisja Europejska określa społeczną odpowiedzialność biznesu (CSR) jako odpowiedzialność przedsiębiorstw za ich wpływ na społeczeństwo, a dokładniej jako dobrowolne uwzględnienie przez przedsiębiorstwa kwestii społecznych i środowiskowych w ramach ich działalności operacyjnej oraz kontaktów z zainteresowanymi stronami.

SZCZEGÓŁY

Przedsiębiorstwa powinny uczestniczyć w zrównoważonym rozwoju, włączając w to kwestie zdrowia i dobrobytu społeczeństwa. W tym celu, zobowiązują się do:

- ▶ Uwzględniania oczekiwań interesariuszy;
- ▶ Pełnego przestrzegania wymogów prawnych, a nawet wymogów bardziej restrykcyjnych;
- ▶ Większego inwestowania w kapitał ludzki, środowisko oraz uwzględniania tej odpowiedzialności w całej organizacji i wprowadzania jej we wszystkie relacje wewnętrzne i zewnętrzne.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Crédit Agricole S.A. przyjmuje podejście środowiskowe we wszystkich liniach biznesowych oraz w zakresie działalności przedsiębiorstwa, stawiając sobie następujące cele:

Zmniejszenie bezpośredniego wpływu na środowisko poprzez:

- ▶ Zachęcanie wszystkich do zajmowania się kwestiami ochrony środowiska;
- ▶ Stałe zwiększanie efektywności środowiskowej;
- ▶ Oszczędne wykorzystywanie zasobów;
- ▶ Obniżanie konsumpcji energii oraz redukcję bezpośredniego śladu węglowego;
- ▶ Zmniejszanie wytwarzania odpadów w swoich obiektach;
- ▶ Optymalizację odzysku odpadów;
- ▶ Uwzględnianie wymogów środowiskowych przy selekcji dostawców.

Wspieranie klientów w podejmowaniu wyzwań środowiskowych poprzez:

- ▶ Proponowanie im produktów i usług uwzględniających aspekt ekologiczny;
- ▶ Uwzględnianie i zarządzanie ryzykiem związanym z wpływem wywieranym na środowisko przez poszczególne linie biznesowe. Wiąże się to z uwzględnianiem ryzyka środowiskowego przy podejmowaniu decyzji kredytowych, ze świadomym inwestowaniem lub też propagowaniem odpowiedzialnych praktyk, szczególnie w zakresie handlu nieruchomościami, przemysłu lub rolnictwa.

Rozwój Zielonych Finansów poprzez:

- ▶ Zwiększanie finansowania energii odnawialnych;
- ▶ Większe promowanie inwestowania w projekty i inicjatywy wspierające transformację energetyczną;
- ▶ Przyczynianie się do rozwoju inwestowania odpowiedzialnego społecznie (ISR) za pomocą dedykowanych funduszy.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Traktować aktywną ochronę środowiska jako fundament tożsamości Grupy Crédit Agricole i w ten sposób identyfikować się z nią w trakcie realizacji moich codziennych obowiązków zawodowych, wewnątrz firmy i poza nią;
- ▶ Uświadamiać sobie, jak moje zachowanie na co dzień wpływa na środowisko;
- ▶ Angażować się i uwzględniać efekty bezpośrednie i pośrednie mojej aktywności zawodowej na środowisko;
- ▶ Zobowiązać się do wspierania celów i działań Grupy w zakresie ochrony środowiska, szczególnie podczas rozmów z klientami i interesariuszami lub podczas zabierania głosu poza firmą.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Ignorować celów i zobowiązań Grupy w zakresie polityki środowiskowej;
- ▶ Uważać, że kwestie środowiskowe nie dotyczą Crédit Agricole S.A.

PRZYKŁADY

Kolega mówi, że póki przestrzegamy prawa w zakresie środowiska, nie ma potrzeby wdrażania nowych działań w tej dziedzinie.

Możesz mu odpowiedzieć, że zobowiązania Grupy w zakresie środowiska nie ograniczają się tylko do przestrzegania przepisów ustawodawczych i wykonawczych: polityka środowiskowa i polityka CSR są czynnikami wzrostu i istotnymi składnikami tożsamości. Poza pozytywnymi efektami dla interesariuszy, zmniejszenie konsumpcji surowców znacznie obniża koszty działalności. Uwzględnienie na wstępie ryzyka środowiskowego przyczynia się do redukcji ponoszonego ryzyka. Poza tym, finansowanie transformacji energetycznej jest czynnikiem sprzyjającym rozwijaniu działalności w przyszłości.

Nie bardzo widzę w czym nas dotyczą kwestie ochrony środowiska. Nie jesteśmy przedsiębiorstwem przemysłowym posiadającym fabryki.

Grupa Crédit Agricole S.A. jest ważnym podmiotem sektora bankowego; nasza pozycja lidera zobowiązuje nas do dawania przykładu. Nasze decyzje mogą ukierunkować projekty przemysłowe w stronę technologii mniej zanieczyszczających środowisko, a nawet ekologicznych. Nasz sposób funkcjonowania (budowanie i eksploatacja budynków, podróże pracowników, efekty związane z działaniem systemu informatycznego, sortowanie odpadów) można nadal udoskonalać w celu zmniejszania śladu środowiskowego. Nasza polityka środowiskowa w pełni obejmuje wszystkie rodzaje prowadzonej działalności oraz wszystkie linie biznesowe. Sprzyja też wprowadzaniu innowacji na rzecz naszych klientów.

13. DZIAŁANIA NA RZECZ REGIONÓW ▶

WPROWADZENIE

Grupa Crédit Agricole wspiera współpracę a dziś jest ono większe niż kiedykolwiek wcześniej; Grupa uczestniczy na co dzień w rozwoju regionów mocno wspierając ich dynamikę gospodarczą i społeczną.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Grupa Crédit Agricole stawia sobie za cel odgrywanie pozytywnej roli w regionach. Poprzez wspieranie przedsiębiorczości lokalnej, przeznaczanie środków z oszczędności na finansowanie działań pozytywnie wpływających na region, uczestniczenie w wydarzeniach i w rozwoju społecznym regionów, poprawa warunków szerzenia wiedzy, Crédit Agricole S.A. daje możliwość pracownikom i zachęca ich do wspierania wielorakich inicjatyw z zakresu rozwoju gospodarczego, społecznego i kulturalnego.

To zaangażowanie przyjmuje też formę działań solidarnościowych poza granicami kraju. Grupa wnosi wkład we wsparcie rozwoju, zarówno we Francji jak i za granicą, w kwestiach takich jak zwalczanie ubóstwa i wykluczenia, wsparcie rolnictwa lub rozwój obszarów wiejskich.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Rozumieć, że wsparcie regionów stanowi integralną część kultury Grupy. Bliskość, odpowiedzialność i solidarność są wartościami, które powinny mnie zachęcić do uczestniczenia w działaniach na rzecz poprawy warunków rozwoju regionów;
- ▶ Systematycznie uwzględniać specyfikę lokalną przy wykonywaniu moich zadań zawodowych;
- ▶ Wzmacniać więzi społeczne na obszarze, w którym prowadzę aktywność zawodową, dla dobra klientów i Grupy Crédit Agricole.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Zapewniać udziału Crédit Agricole S.A. w działaniach niezgodnych z zobowiązaniami Grupy w zakresie regionów.

PRZYKŁADY

Nie bardzo widzę dlaczego Crédit Agricole S.A. interesuje się wsparciem regionów: czy to nie jest raczej rola Kas Regionalnych?

Dwa przykłady pokazują, że Crédit Agricole S.A. na swoim szczeblu uczestniczy w rozwoju gospodarczym regionów:

- ▶ Kampus technologiczny w „SQY Park” wpisuje się w rozwój gospodarczy obszaru Paris Saclay poprzez promocję lokalnych startupów oraz wkład we wspólne projekty z udziałem innych przedsiębiorstw z tego obszaru oraz aglomeracji Saint-Quentin-en-Yvelines.
- ▶ Część zakupów związanych z funkcjonowaniem Crédit Agricole S.A. odbywa się u lokalnych dostawców.



OCHRONA

I REPUTACJA

GRUPY

22. POUFNOŚĆ ▶

WPROWADZENIE

Poufność i tajemnica zawodowa są podstawowymi zasadami obowiązującymi przy wykonywaniu pracy w bankowości. Wszyscy pracownicy muszą o nie stale dbać, bez względu na obszar, w którym wykonują swoje obowiązki.

SZCZEGÓŁY

Wszystkie informacje odnoszące się do klientów, lecz również odnoszące się do Crédit Agricole S.A., innych jednostek należących do grupy (ich pracowników, klientów, organizacji wewnętrznej), systemów przekazywania informacji, procedur bezpieczeństwa lub dostawców i podwykonawców, są poufne.

W przypadku ujawnienia informacji poufnej, pracodawca i pracownik ponoszą za to odpowiedzialność. W przypadku nieupublicznionych informacji na temat spółki notowanej na giełdzie, nieprzestrzeganie zasady poufności może zostać ukarane sankcjami z zakresu prawa karnego, administracyjnego oraz prawa pracy.

Tajemnica bankowa obejmuje wszelkie informacje o kliencie. Nie mogą one być ujawniane poza firmą, a nawet wewnątrz firmy – osobom, które nie muszą ich znać z powodu pełnionych obowiązków służbowych.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Crédit Agricole S.A. dba o to, by zasada poufności była przestrzegana we wszystkich okolicznościach oraz stosowana we wszystkich środkach przekazu. Każdy pracownik Crédit Agricole S.A. jest powiernikiem oraz osobą odpowiedzialną za poufne informacje, które otrzymuje. Wykorzystuje je wewnętrznie tylko w zakresie koniecznym dla realizacji celów zawodowych, a ujawnia na zewnątrz firmy tylko gdy otrzymał na to zgodę lub w przypadkach przewidzianych prawem.

Pracownicy firmy Crédit Agricole S.A. powinni surowo przestrzegać zasady poufności w trakcie korzystania z mediów społecznościowych. Są odpowiedzialni za swoje wpisy w Internecie i muszą dbać o to, żeby nie rozpowszechniać w nim informacji, których nie przekazałoby na zewnątrz Crédit Agricole S.A. za pomocą innych środków. Zasada poufności obowiązuje również w odniesieniu do branżowych serwisów społecznościowych.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Surowo przestrzegać zasady poufności w zakresie dostępnych mi informacji o klientach, o Crédit Agricole S.A., a szerzej o Grupie,
- ▶ Za każdym razem uzyskać od klienta jasną pisemną zgodę na ujawnienie tajemnicy bankowej, gdy istnieje potrzeba przekazania niektórych informacji poufnych, które go dotyczą;
- ▶ Ograniczyć udostępnianie informacji poufnych wewnątrz firmy Crédit Agricole S.A. lub wewnątrz Grupy wyłącznie do osób zainteresowanych wyłącznie z racji pełnionych obowiązków służbowych;

- ▶ Klasyfikować wiadomości elektroniczne według stopnia poufności informacji w nich zawartych;
- ▶ Zawsze sprawdzać, czy została zawarta umowa o zachowaniu poufności zanim prześlążę poufne informacje na zewnątrz banku;
- ▶ Chronić informacje poufne przed nielegalnym wykorzystaniem i nieuprawnionym uzyskaniem dostępu;
- ▶ W przypadku wątpliwości dotyczących informacji, które chciałbym/chciałabym podać w mediach społecznościowych, skonsultować się z przełożonym lub Dyrektorem Compliance.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Ujawniać informacji o klientach lub o grupie Crédit Agricole osobom zewnętrznym;
- ▶ Wysyłać poufnych informacji na prywatny adres elektroniczny;
- ▶ Publikować w mediach społecznych lub w innych mediach informacji, które mogłyby naruszać prawa klientów, szkodzić mojej firmie, pełnionej przeze mnie funkcji lub grupie Crédit Agricole.

PRZYKŁADY

Właśnie korzystam z komunikacji zbiorowej i zamierzam popracować podczas jazdy, czy mogę to zrobić?

Inni pasażerowie mogą łatwo czytać z ekranu laptopa bez filtra prywatyzującego. Nie pracuj w takich warunkach nad dokumentami poufnymi. Dotyczy to również tabletów i telefonów komórkowych.

Muszę sporządzić sprawozdanie Komitetu strategicznego, a kolega proponuje, że pomoże mi z formatowaniem tego dokumentu. Czy mogę mu go przekazać pocztą elektroniczną?

Musisz zadbać o poufność tego dokumentu i ograniczyć jego rozpowszechnianie. Jeśli kolega nie brał udziału w zebraniu, nie możesz mu powierzyć tego zadania.

23. PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY I FINANSOWANIU TERRORYZMU ▶

WPROWADZENIE

Pranie pieniędzy i finansowanie terroryzmu są zjawiskami występującymi w skali dotychczas niespotykanej. Ogólnie rzecz biorąc, wpływają na nasze społeczeństwa oraz na rozwój gospodarczy krajów. W ten sposób przestępcy mogą przenikać do instytucji finansowych, kontrolować niektóre sektory gospodarki i korumpować dyrekcje oraz rządy, zagrażać życiu obywateli, naruszając najważniejsze zasady, takie jak demokracja.

SZCZEGÓŁY

Pranie pieniędzy pochodzących z przestępstw ma na celu ukrycie nielegalnego źródła środków pieniężnych.

Finansowanie terroryzmu również czerpie, w celach terrorystycznych, z nielegalnych źródeł finansowania. Może również korzystać ze środków pochodzących z legalnych źródeł, lecz wykorzystywanych do przeprowadzenia akcji terrorystycznej. Będziemy wtedy mówić o „brudzeniu środków”.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Crédit Agricole S.A. uczestniczy w przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Firma monitoruje przepływy finansowe przy przestrzeganiu prawa w zakresie ochrony życia prywatnego, swobód i podstawowych praw jednostki, przeciwdziałania dyskryminacji oraz tajemnicy zawodowej. Każdy z nas na swoim szczeblu powinien brać w tym udział, wykazując się czujnością na co dzień.

Wszelkie naruszenia wymogów narażają kadrę kierowniczą, administratorów, pozostałych pracowników na odpowiedzialność cywilną, karną, administracyjną i dyscyplinarną. Poza tym, w grę wchodzi reputacja i wizerunek Crédit Agricole S.A.

Co powinnam/powinienem robić

- ▶ Posiadać aktualną wiedzę w tym obszarze, nawet jeśli nie jestem bezpośrednio narażony na te zjawiska;
- ▶ Jeśli jestem przełożonym w zespole, aktywnie działać, aby moi pracownicy mieli odpowiednią wiedzę na ten temat;
- ▶ Proaktywnie stosować procedury w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- ▶ Dołożyć szczególnej staranności przy poznawaniu klientów, przy zakładaniu rachunku oraz w ciągu całej relacji;
- ▶ Stałe być czujnym i rozpoznawać operacje nietypowe, niecodzienne, kompleksowe bez widocznego uzasadnienia ekonomicznego, które mogą być wyraźnie niezgodne z prawem;
- ▶ Prosić klienta o zasadne wyjaśnienie dokonywanych operacji;
- ▶ Odmawiać wykonania jakichkolwiek operacji nieuzasadnionych ekonomicznie, lub co do których istnieją wątpliwości w zakresie tożsamości zleceniodawców lub beneficjentów;
- ▶ Zgłaszać wszelkie podejrzone operacje do Compliance.

Czego nie powinnam/nie powinienem robić

- ▶ Zaniechać rygorystycznego stosowania procedur, z powodów np. związanych ze sprzedażą;
- ▶ Ujawnić klientowi, że są wobec niego podejrzenia lub wątpliwości w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy, lub ujawnić tę informację osobie trzeciej;
- ▶ Popęniać, doradzać lub pomagać przy jakiegokolwiek operacji w zakresie lokowania, ukrywania lub włączania do legalnego obiegu pieniędzy.

PRZYKŁADY

Stwierdzam, że transakcja podlegała różnym jurysdykcjom. Klient – zleceniodawca, bank, w którym posiada rachunek, klient – odbiorca i jego bank – wszyscy mają siedziby w różnych krajach. Co zrobić, żeby wyjaśnić wątpliwość w zakresie nieprzejrzystego obiegu płatności?

Na początku sprawdź czy jurysdykcje, których sprawa dotyczy, nie są uznawane za ryzykowne według polityki Grupy, lub nie figurują na liście jurysdykcji niewspółpracujących pod względem podatkowym. Poszukaj informacji o zleceniodawcach i odbiorcach w celu sprawdzenia, czy faktycznie prowadzą działalność w ich lokalizacjach (w celu wykrycia fikcyjnej spółki).

Poszukaj również informacji o powiązaniach między adresami zleceniodawcy i odbiorcy a lokalizacjami ich banków. W razie potrzeby, zwróć się z zapytaniem do banku, który posiada rachunek zarejestrowany w księgach Crédit Agricole S.A. i uczestniczy w transakcji. Jeśli zebrane informacje nie rozwieją wątpliwości związanej z transakcją, skontaktuj się z Compliance.

Stwierdzam, że transakcja jest skierowana do kraju figurującego na liście krajów uznawanych za ryzykowne. W jaki sposób powinienem przeprowadzić analizę transakcji?

Zbierz informacje o zleceniodawcy i odbiorcy korzystając z dostępnych baz danych w celu sprawdzenia spójności transakcji oraz czy dziedziny, w których obie strony prowadzi działalność, są dozwolone w ramach polityki Grupy. Jeśli nie możesz odnaleźć spójnego charakteru operacji, zwróć się z zapytaniem do banku, który posiada rachunek zarejestrowany w księgach Crédit Agricole S.A. i uczestniczy w transakcji. Jeśli zebrane informacje nie rozwiały wątpliwości związanej z transakcją, skontaktuj się z Compliance.

24. PRZECIWDZIAŁANIE UNIKANIU OPODATKOWANIA ▶

WPROWADZENIE

W ścisłym znaczeniu, unikanie opodatkowania oznacza działanie polegające na unikaniu zapłaty lub ograniczaniu wysokości płatnego podatku poprzez deklarowanie majątku lub zysków w innym kraju niż ten, w którym powinny podlegać opodatkowaniu. Unikanie opodatkowania dotyczy zarówno przedsiębiorstw jak i osób prywatnych, które nie zgłaszają swoich dochodów.

W szerszym znaczeniu, unikanie opodatkowania polega na wykorzystywaniu różnych legalnych środków w celu obniżenia zobowiązania podatkowego. Należy je rozróżnić od oszustwa podatkowego, które jest nielegalną praktyką.

SZCZEGÓŁY

Regulacje podatkowe FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) i CRS (automatyczna wymiana informacji) obowiązujące Crédit Agricole S.A. mają na celu przeciwdziałanie unikania opodatkowania:

- ▶ FATCA poprzez zbieranie informacji o aktywach i przychodach w posiadaniu podatników amerykańskich („US person”) poza granicami Stanów Zjednoczonych;
- ▶ CRS z inicjatywy Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (ang. Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD), poprzez wielostronną wymianę informacji w celu zidentyfikowania aktywów posiadanych przez rezydentów podatkowych poza obszarem obowiązywania jurysdykcji miejsca rezydencji.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Crédit Agricole S.A. stwierdza, że spójne i odpowiedzialne podejście do opodatkowania stanowi istotny element strategii firmy w ujęciu długoterminowym.

Firma Crédit Agricole S.A. podchodzi do wszelkich kwestii podatkowych, które jej dotyczą, w sposób rzetelny i przejrzysty. Wszystkie prowadzone operacje i transakcje mają uzasadnienie ekonomiczne, a Crédit Agricole S.A. nie dąży do unikania opodatkowania przy pomocy specjalnych konstrukcji o takim przeznaczeniu.

Crédit Agricole S.A. zobowiązuje się do powstrzymania się od montowania lub proponowania operacji w celach wyłącznie podatkowych, od udzielania pomocy klientom przy obchodzeniu zobowiązań podatkowych oraz od obecności w państwach lub terytoriach, których jurysdykcje zostały zakwalifikowane przez UE jako „niechętne współpracy” (raje podatkowe), lub które nie uczestniczą w automatycznej wymianie informacji.

Co powinnam/powinienem robić

- ▶ Przestrzegać w sposób transparentny przepisów ustawodawczych i wykonawczych obowiązujących w państwach i terytoriach, w których prowadzimy działalność;
- ▶ Wnioskować o zgodę departamentu ds. podatkowych Grupy oraz Compliance Grupy przed jakimkolwiek zaangażowaniem jednostki w państwie lub terytorium niechętnym współpracy.

- ▶ Być uważnym, identyfikować i niezwłocznie zgłaszać Dyrektorowi Compliance wszelkie działania zmierzające do obejścia bezpośrednio lub pośrednio przepisów podatkowych;
- ▶ Dysponować aktualną dokumentacją w zakresie znajomości klienta, z uwzględnieniem jego rezydencji podatkowej (CSR) i obywatelstwa (FATCA);
- ▶ W przypadku wątpliwości, zwrócić się do Dyrektora Compliance.

Czego nie powinnam/nie powinienem robić

- ▶ Świadomie sprawiać, że Crédit Agricole S.A. unika zobowiązań podatkowych;
- ▶ Doradzać klientowi i/lub uczestniczyć w zмовie finansowej w celu obejścia przepisów podatkowych;
- ▶ Podpisywać za klienta „oświadczeń finansowych”;
- ▶ Usuwać ani ukrywać informacji w celu maskowania związku operacji z rajami podatkowymi.

PRZYKŁADY

Mieszkam we Francji i mam podwójne obywatelstwo, w tym amerykańskie. Nie sądzę, że należy mnie uważać za obywatela amerykańskiego.

Skoro masz podwójne obywatelstwo, jesteś uważany za „U.S. Person” ze wszystkimi wiążącymi się z tym obowiązkami. Albowiem w odróżnieniu od większości pozostałych jurysdykcji, obowiązek podatkowy w przypadku podatków amerykańskich jest powiązany z obywatelstwem, a nie jedynie z miejscem zamieszkania, co oznacza, że obywatele amerykańscy mieszkający za granicą powinni raz w roku wypełnić amerykańską deklarację podatkową, niezależnie od ich miejsca zamieszkania.

25. SANKCJE MIĘDZYNARODOWE ▶

WPROWADZENIE

Sankcje międzynarodowe oznaczają środki podejmowane przez dane państwo lub kilka państw wobec osób fizycznych lub prawnych (na przykład zamrożenie aktywów), lecz również wobec krajów lub rządów (embarga). Ich celem jest przeciwdziałanie terroryzmu, działaniom związanym z rozprzestrzenianiem broni jądowej i łamaniu praw człowieka.

SZCZEGÓŁY

Większość sankcji międzynarodowych obowiązujących Crédit Agricole S.A. oraz całą Grupę Crédit Agricole w całości jest wprowadzana, zarządzana lub stosowana przez Radę Bezpieczeństwa ONZ, Unię Europejską, Francję, Stany Zjednoczone oraz przez właściwe władze miejscowe tam, gdzie Grupa prowadzi działalność.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Crédit Agricole S.A. dba o pełną zgodność z przepisami prawa w zakresie sankcji międzynarodowych, które mogą mieć złożony charakter i zakres wykraczający poza kraje i terytoria, w których Grupa prowadzi działalność. Przestrzeganie tych wymogów jest zapewnione przez wzmocnienie wewnętrznych procedur i programów dotyczących zgodności z prawem w zakresie sankcji międzynarodowych, które obowiązują wszystkich pracowników Grupy, bez względu na kraj i rozmiar jednostki, oraz mają szerszy zasięg niż tylko działalność banku. Credit Agricole S.A. nie toleruje żadnych działań naruszających sankcje międzynarodowe.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Zapoznawać się i rozumieć wewnętrzne polityki i procedury Grupy oraz ich przestrzegać;
- ▶ Zaliczyć coroczne obowiązkowe szkolenie z sankcji międzynarodowych dla wszystkich pracowników;
- ▶ Być uważnym, identyfikować i niezwłocznie zgłaszać do Sanctions Compliance Officer wszelkie naruszenia lub próby naruszenia sankcji międzynarodowych oraz wszelkie działania podejmowane w celu ich obejścia w sposób bezpośredni lub pośredni;
- ▶ Dysponować aktualną i kompletną dokumentacją w zakresie identyfikacji klienta (Poznaj Swojego Klienta);
- ▶ Sprawdzać zgodność operacji z przepisami w zakresie sankcji międzynarodowych;
- ▶ W przypadku wątpliwości, zwrócić się do Dyrektora Compliance.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Uczestniczyć w operacji finansowej, której złożoność jest niezrozumiała;
- ▶ Usuwać ani ukrywać informacji w celu maskowania związku operacji z krajami lub osobami objętymi sankcjami międzynarodowymi;
- ▶ Wprowadzać zmian do narzędzi lub procesów informatycznych w celu usunięcia informacji przydatnych przy wykrywaniu ryzyka z zakresu sankcji międzynarodowych;
- ▶ Doradzać klientowi i/lub uczestniczyć w umowach w celu obejścia sankcji międzynarodowych.

PRZYKŁADY

Mam podwójne obywatelstwo – francuskie i amerykańskie oraz jestem pracownikiem Crédit Agricole S.A. Których regulacji powiniennem przestrzegać?

W takim przypadku określa się Ciebie jako „U.S. Person” związaną z Grupą. W tym charakterze powinieneś poinformować Pion HR o swojej sytuacji, bez względu na miejsce wykonywania pracy, oraz uważnie przeczytać procedurę techniczną na ten temat, aby stosować się do decyzji OFAC (Office of Foreign Assets Control), które Cię dotyczą oraz przestrzegać, przy wykonywaniu swoich obowiązków służbowych, sankcji międzynarodowych nałożonych przez Stany Zjednoczone.

26. PRZECIWDZIAŁANIE OSZUSTWOM ▶

WPROWADZENIE

Oszustwo stanowi czyn popełniony umyślnie z zamiarem uzyskania korzyści materialnej lub niematerialnej ze szkodą dla danej osoby lub organizacji.

W ramach naruszenia przepisów ustawodawczych, wykonawczych lub wewnętrznych, oszustwo charakteryzuje się naruszeniem praw innej osoby oraz ukrywaniem w całości lub w części działań bądź zespołu działań lub ich cech charakterystycznych.

SZCZEGÓŁY

Można rozróżnić dwa rodzaje oszustw zależnie od pochodzenia sprawców przestępstwa:

Oszustwa zewnętrzne popełniane są przez osoby działające w pojedynkę lub w grupie, będące lub niebędące klientami, w celu uzyskania środków, dokumentów lub informacji służących do osiągnięcia własnych korzyści, ze szkodą dla przedsiębiorstwa, jego klientów lub osób trzecich.

Oszustwa wewnętrzne charakteryzują się czynem zabronionym popełnionym przez pracownika na szkodę swojej firmy lub interesów osoby trzeciej powiązanej z firmą. Mogą też dotyczyć czynu zabronionego popełnianego przy udziale osób z zewnątrz firmy, mówi się wtedy o oszustwach mieszanych.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Crédit Agricole S.A. przywiązuje wielką wagę do przeciwdziałania oszustwom, które są popełniane za pomocą coraz liczniejszych i skomplikowanych technik, szczególnie w kontekście transformacji cyfrowej.

Wobec narastających oszustw, niezbędne jest podejmowanie działań w celu ich zwalczania na wszystkich etapach. Każdy pracownik, bez względu na charakter wykonywanych obowiązków, powinien uczestniczyć w działaniach prewencyjnych. To dzięki czujności wykazywanej przez każdego z nas na co dzień można zapobiegać i wykrywać próby oszustwa.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Znać przepisy prawa i dobre praktyki w zakresie przeciwdziałania oszustwom oraz stosować je w odpowiedzialny sposób, cały czas zachowując czujność;
- ▶ W przypadku podejrzewania oszustwa lub wątpliwości, powiadomić niezwłocznie przełożonego i odpowiednią jednostkę z Pionu Zarządzania Ryzykiem i Stałej Kontroli, aby mogli szybko podjąć odpowiednie działania;
- ▶ W przypadku wątpliwości co do tożsamości nadawcy wiadomości elektronicznej, przekazać ją do Biura Bezpieczeństwa Operacyjnego IT;
- ▶ Jeśli jestem przełożonym, oceniam zagrożenie oszustwami związane z moją działalnością oraz zadbać o przestrzeganie zasad prawidłowego postępowania oraz ogólnych przepisów zawodowych;
- ▶ Przeprowadzić analizę ryzyka oszustw przy opracowywaniu nowych produktów lub nowych rodzajów działalności;
- ▶ Przestrzegać zasady podziału obowiązków, która wymaga żeby ta sama osoba nie mogła jednocześnie zatwierdzić i rozliczyć danej transakcji.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Przekazywać komukolwiek moich haseł, pożyczać kart dostępu, zostawiać poufnych informacji lub dokumentów na biurku;
- ▶ Otwierać wiadomości elektronicznej lub załącznika pochodzących od nieznanego nadawcy;
- ▶ Rozmawiać w miejscach publicznych na wrażliwe tematy, które mogłyby narazić na szwank grupę Crédit Agricole;
- ▶ Używać nośników zewnętrznych (dysków zewnętrznych lub pamięci USB) bez zachowania środków ostrożności.

PRZYKŁADY

Otrzymałem wiadomość elektroniczną przesłaną z nieznanego adresu i zawierającą załącznik, czy mogę ją otworzyć?

Aby ograniczyć ryzyko phishingu i infekcji oprogramowaniem szpiegującym, nigdy nie otwieraj wiadomości elektronicznej jeśli nie znasz nadawcy. W razie wątpliwości przekaż wiadomość do pracownika z działu wsparcia IT, aby mógł przeprowadzić niezbędne czynności sprawdzające.

Znajomy pożyczyl mi pamięć USB zawierającą ciekawe artykuły, czy mogę z niej korzystać w miejscu pracy?

Pod względem bezpieczeństwa informatycznego, byłoby to niebezpieczne działanie; zgodnie z regułami bezpieczeństwa do portów USB można podłączyć wyłącznie zaufane urządzenia.

27. PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM NA RYNKU ▶

WPROWADZENIE

Nadużycia na rynku składają się z: przestępstw wykorzystania informacji poufnej, manipulacji kursami i rozpowszechniania fałszywych informacji. Przeciwdziałanie nadużyciom na rynku służy zachowaniu rzetelności i przejrzystości rynku finansowego oraz utrzymaniu zaufania publicznego. Zatem obowiązkiem każdego z nas jest przestrzeganie zasady równego dostępu inwestorów do informacji.

W przypadku uchybienia tym regulacjom, jednostka świadcząca usługi inwestycyjne oraz osoby fizyczne, które jej podlegają, narażają się na sankcje dyscyplinarne, pieniężne, cywilne i karne.

SZCZEGÓŁY

Jeśli istotna i poufna informacja odnosząca się do firmy notowanej na giełdzie nie została upubliczniona, taka informacja, określana jako poufna informacja wewnętrzna, może wpłynąć na kurs instrumentów finansowych, które dotyczą lub są powiązane z tą firmą. Chodzi o informację przekazaną, usłyszaną lub po prostu wywnioskowaną.

Wykorzystywanie, przekazywanie i polecanie takiej informacji na własny rachunek lub na rachunek innej osoby, stanowią uchybienia w zakresie wykorzystania informacji poufnej i w związku z tym są surowo zakazane oraz karane.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Grupa Crédit Agricole ustanawia „bariery informacyjne”, aby chronić poufne informacje wewnętrzne. Podjęte środki polegają na objęciu osób, które mają dostęp do poufnych informacji wewnętrznych systemem zarządzania informacją poufną, wdrożonym w jednostce.

Barierę zapewniają nieprzenikanie informacji od osób, które z racji wykonywanej funkcji mają dostęp do poufnych informacji wewnętrznych do osób, które takiego dostępu nie mają, między innymi poprzez fizyczne oddzielenie osób wykonujących wrażliwe zadania lub funkcje.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Być uważnym/uważną i podejmować wszelkie niezbędne środki w celu nieujawnienia poufnych informacji wewnętrznych. Łączy się to z przestrzeganiem wdrożonych barier informacyjnych;
- ▶ Jeśli jestem wpisany/a na listę osób mających dostęp do informacji poufnych, powiniennem/przepraszam przestrzec obowiązków powstrzymania się od działań, które wynikają z tego faktu;
- ▶ Jeśli sądzę, że posiadam poufną informację wewnętrzną, mówię o tym mojemu przełożonemu, który powiadamia Dyrektora Compliance;
- ▶ Zgłosić niezwłocznie każdą podejrzaną operację z zakresu nadużyć na rynku do departamentu Compliance, który po przeprowadzeniu analizy oceni zasadność, lub jej brak, dokonania zgłoszenia do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF);

- ▶ Przestrzegać poufności charakteru zgłoszenia podejrzanego operacji, a więc nie rozmawiać przy zainteresowanych osobach o podejrzeniu nadużycia na rynku, rzeczywistego lub nierzeczywistego.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Wykorzystywać poufnej informacji wewnętrznej przy nabywaniu lub zbywaniu instrumentów, kontraktów lub papierów wartościowych finansowych lub giełdowych, których ta informacja dotyczy, ani na własny rachunek, ani na rachunek Crédit Agricole S.A., ani na rachunek osoby trzeciej;
- ▶ Poza zwykłym wykonywaniem moich obowiązków, przekazywać poufnych informacji wewnętrznych osobom trzecim, osobom zewnętrznym wobec Crédit Agricole S.A., lub współpracownikom, którym nie przyznano dostępu do takich informacji;
- ▶ Polecać osobie trzeciej, kim by ona nie była (pracownikiem mojej jednostki lub innej jednostki grupy, osobą zewnętrzną...) papierów wartościowych na podstawie posiadanej poufnej informacji wewnętrznej.

PRZYKŁADY

Podczas porannej przerwy kawowej wnioskuje z usłyszonej rozmowy, że spółka notowana na giełdzie zamierza nabyć inną spółkę, która też jest notowana na giełdzie. Następnie sprawdzam, że informacja ta nie została jeszcze podana do wiadomości publicznej. Czy mogę dokonać transakcji finansowej dotyczącej tych spółek, biorąc pod uwagę, że informacja nie została mi przekazana bezpośrednio i wyraźnie?

Nie. Regulator (KNF) uznaje bowiem za osobę mającą dostęp do informacji poufnych – każdą osobę posiadającą poufną informację wewnętrzną uzyskaną w trakcie pełnienia obowiązków, wykonywania zawodu lub w każdy inny sposób.

Jestem z kolegą w metrze i chciałbym nawiązać w rozmowie do informacji poruszonej podczas spotkania. Czy mogę od razu z nim na ten temat porozmawiać?

Zaczekaj, aż znajdziecie się w dyskretnym miejscu zanim zaczniesz o tym rozmawiać: ograniczasz w ten sposób ryzyko ujawnienia informacji, która może zostać zakwalifikowana jako poufna informacja wewnętrzna i może zostać usłyszana przez osobę o złych intencjach.

28. KORZYSTANIE Z SERWISÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH ▶

WPROWADZENIE

Wyrażenie „serwisy społecznościowe” ogólnie określa wszystkie serwisy internetowe, które umożliwiają tworzenie sieci prywatnych lub zawodowych kontaktów oraz dzielenie się opiniami lub informacjami.

SZCZEGÓŁY

Media społecznościowe (serwisy społecznościowe, blogi, fora dyskusyjne...) stanowią już część codzienności i dotyczą wszystkich pracowników Crédit Agricole S.A. w wymiarze zarówno prywatnym jak i zawodowym. Jednakże wiążą się z nimi zagrożenia, a z uwagi na liczbę istniejących mediów oraz na ilość informacji, które w nich krążą, panowanie nad własną komunikacją jest prawdziwym wyzwaniem.

ZOBOWIĄZANIA CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Crédit Agricole S.A. pragnie być obecna w wielu mediach społecznościowych (Twitter, Facebook, LinkedIn, itd.) aby wchodzić w interakcje i reagować na wnioski ze strony klientów i interesariuszy, uważnie śledząc pojawiające się wypowiedzi.

Każdemu pracownikowi Crédit Agricole S.A. przysługuje wolność wypowiedzi zarówno w firmie jak i poza nią, z wyłączeniem nadużyć. Każdy z nas powinien jednak działać w sposób odpowiedzialny, zachowując się odpowiednio i stosując dobre praktyki. Korzystanie z serwisów społecznościowych w celach prywatnych w miejscu pracy jest możliwe pod warunkiem, że nie jest to nadużywane, odbywa się w sposób rozsądny i okazjonalny oraz prawo do swobody wypowiedzi nie jest wykorzystywane przeciwko firmie, kierownictwu firmy lub kolegom z pracy.

Co powinnam/powiniennem robić

- ▶ Przestrzegać zasad zachowania poufności i tajemnicy bankowej, które mnie obowiązują służbowo;
- ▶ Zapoznać się z ogólnymi warunkami użytkowania w zakresie sposobu wykorzystywania moich danych osobowych oraz informacji umieszczanych w sieci;
- ▶ Wykazać się szczególną ostrożnością w przypadku korzystania z mediów społecznościowych, których serwery są umiejscowione w obcym kraju, ponieważ mogą nie stosować takich samych przepisów o ochronie danych osobowych jak w Unii Europejskiej;
- ▶ Sprawdzić funkcje w ustawieniach, które pozwolą na zachowanie poufności informacji zawartych w moim profilu oraz moich wypowiedzi;
- ▶ Zaznaczać, że wypowiadam się wyłącznie w swoim imieniu i że wyrażam prywatną opinię;
- ▶ Nie interweniować bezpośrednio w przypadku negatywnych komentarzy lub oszczerstw na temat Grupy, aby nie zwiększać ich widoczności. Przy natknięciu się na komentarze tego typu, pamiętać o przekazaniu ich do jednostki ds. Komunikacji;
- ▶ W przypadku wątpliwości co do charakteru informacji, wstrzymać się i zapytać przełożonego.

Czego nie powinnam/nie powiniennem robić

- ▶ Prowadzić aktywności zawodowej w mediach społecznościowych bez uzyskania zgody przełożonego i bez ustaleń wynikających z analizy ryzyka;
- ▶ Wypowiadać się oficjalnie w imieniu Crédit Agricole S.A. jeśli nie jestem rzecznikiem wyznaczonym przez departament Komunikacji;
- ▶ Wypowiadać się w sposób, który mógłby zaszkodzić mojej funkcji lub firmie Crédit Agricole S.A. i jej pracownikom;
- ▶ Formułować wypowiedzi, które stanowią złośliwą krytykę, znieważanie, oczernianie, zniesławianie, niedyskrecję lub ujawnianie informacji poufnych;
- ▶ Wykorzystywać elementów chronionych prawem własności intelektualnej firmy Crédit Agricole S.A. bez uzyskania uprzedniej pisemnej z Biura Komunikacji Korporacyjnej.

PRZYKŁADY

Zrobiłem zdjęcia podczas spotkania pożegnalnego kolegi i chciałem je opublikować na pamiętkę na mojej prywatnej stronie.

W ramach przestrzegania prawa do wizerunku, poprosź zainteresowane osoby o wyrażenie na to zgody. W przypadku jakiegokolwiek publikacji, powinieneś zastanowić się nad ryzykiem narażenia na szkodę Twojej reputacji lub reputacji innych osób fizycznych lub prawnych.

W ramach nowego projektu, kolega proponuje mi stworzenie grupy w serwisie LinkedIn, abyśmy mogli wymieniać się informacjami i udostępniać sobie dokumenty.

Odmów: Crédit Agricole S.A. nie zezwala, poza wyjątkami, na prowadzenie aktywności zawodowej w mediach społecznościowych. Raczej zaproponuj stworzenie grupy na platformie MOCCA w celu ułatwienia współpracy.

Zamierzam założyć lub aktualizować moje konto na LinkedIn oraz publikować tam informacje związane z moją pracą w Crédit Agricole S.A.

Możesz ogólnie przedstawić, jakie zadania wykonujesz oraz jaka jest działalność firmy. Nie przekazuj żadnych informacji i zadań, które są poufne.

