

**KODEKS DOBRYCH
PRAKTYK I ZASAD
DZIAŁANIA
SPÓŁDZIELCZYCH KAS
OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWYCH**

Wprowadzenie

Polski system spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych (dalej zwany systemem SKOK) zebrał w formie niniejszego dokumentu swoje podstawowe wartości – zasady etyczne systemu SKOK, zbiór obowiązków Kas wobec członków i społeczności lokalnych, zasady działania oraz zasady dobrego zarządzania stanowiące filozofię i zasady systemu SKOK.

System SKOK w Polsce tworzą spółdzielcze kasy oszczędnościowo – kredytowe (zwane dalej Kasami lub SKOK) oraz Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa. Inne podmioty współpracujące z systemem SKOK, w szczególności podmioty powiązane kapitałowo z Kasą Krajową w sposób bezpośredni lub pośredni mogą zobowiązać się do stosowania w swojej działalności postanowień niniejszego Kodeksu.

Dokument powinny znać i stosować zarówno instytucje systemu SKOK, osoby je reprezentujące oraz ich pracownicy.

Podstawowymi wartościami systemu SKOK są:

- uczciwość
- budowanie wzajemnego zaufania
- kierowanie się roztropnością
- troska o los członków kas
- kształtowanie postaw obywatelskich wśród członków
- odpowiedzialność za sprawy wspólne
- gospodarność
- dbałość o rozwój i doskonalenie systemu SKOK
- współpraca pomiędzy instytucjami systemu SKOK

Z powyższych wartości wynikają zasady sformułowane w postaci Kodeksu Dobrych Praktyk i Zasad Działania Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo – Kredytowych.

Część I

Zasady działania systemu spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych

Działalność spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych opiera się na opisanych poniżej uniwersalnych Międzynarodowych Zasadach Działania Spółdzielni Kredytowych, Deklaracji Spółdzielczej Tożsamości Międzynarodowego Związku Spółdzielczego, Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego oraz Kodeksie Dobrych Praktyk i Zasad Działania Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych, odwołując się zarazem do wartości chrześcijańskich i historycznych doświadczeń ruchu samopomocy finansowej w Polsce.

Rozdział I

Międzynarodowe Zasady Działania Spółdzielni Kredytowych (International Credit Union Operating Principles)

1. Demokratyczna struktura

- Członkostwo dobrowolne i otwarte dla wszystkich
- Demokratyczne zarządzanie
- Zakaz dyskryminacji

2. Służenie członkom

- Podział korzyści pomiędzy członków
- Budowanie stabilności finansowej
- Służenie członkom

3. Cele społeczne

- Ustawiczna edukacja
- Współpraca pomiędzy spółdzielniami
- Odpowiedzialność społeczna

Międzynarodowe zasady działania spółdzielni kredytowych są oparte na filozofii współpracy i jej głównych wartościach, takich jak równość, sprawiedliwość i samopomoc wzajemna. Choć wdrażanie filozofii spółdzielczości kredytowej na świecie uwzględniać może różnorodne praktyki, w samym sercu tych zasad pozostaje zawsze idea rozwoju istoty ludzkiej i braterstwa ludzi, znajdująca wyraz w ich współpracy dla osiągnięcia lepszego życia dla siebie i swojej społeczności.

1. Demokratyczna struktura

Członkostwo dobrowolne i otwarte dla wszystkich

Członkostwo w spółdzielni kredytowej jest dobrowolne i otwarte dla wszystkich połączonych przyjętą wspólną więzią, którzy mogą korzystać z usług spółdzielni i są gotowi podjąć związane z nimi obowiązki

Demokratyczne zarządzanie

Członkom spółdzielni kredytowej przysługuje jednakowe prawo głosu (na zasadzie: jeden członek, jeden głos) oraz uczestnictwo w decyzjach dotyczących spółdzielni kredytowej niezależnie od kwoty oszczędności lub depozytów albo rozmiarów

działalności gospodarczej. Głosowanie w organizacjach wspierających spółdzielnie kredytowe albo zrzeszeniach tych ostatnich może być oparte na zasadach proporcjonalności lub reprezentatywności, w zgodzie z demokratycznymi zasadami. Spółdzielnia kredytowa zachowuje autonomię w granicach prawa i innych regulacji, przy czym jest ona uznawana za przedsiębiorstwo spółdzielcze służące jego członkom i przez nich zarządzane.

Zakaz dyskryminacji

Spółdzielnie kredytowe przestrzegają zakazu dyskryminowania pod jakimkolwiek względem, z uwzględnieniem, w szczególności, rasy, orientacji, narodowości, płci, religii i polityki.

2. Służenie członkom

Podział korzyści pomiędzy członków

Dla zachęcenia do gospodarności drogą oszczędzania, które z kolei umożliwia udzielanie pożyczek i świadczenie innych usług, z tytułu przyjętych oszczędności i depozytów płaci się uczciwą stopę procentową, w granicach możliwości spółdzielni kredytowej.

Nadwyżka powstała w wyniku działalności spółdzielni kredytowej, po pokryciu kosztów finansowych, kosztów operacyjnych, rezerw na pokrycie strat z tytułu udzielonych pożyczek i stosownego poziomu rezerw kapitałowych, należy do członków i służy ich dobru, przy czym żadna grupa członków nie może odnosić korzyści kosztem innej. Nadwyżka ta może być rozdzielana pomiędzy członków w proporcji do ich transakcji ze spółdzielnią kredytową, jako dywidendy od udziałów lub przeznaczana na zapewnienie lepszych lub dodatkowych usług potrzebnych członkom.

Budowanie stabilności finansowej

Podstawową troskę spółdzielni kredytowej stanowi budowanie jej siły finansowej, włączając w to stosowne rezerwy i zabezpieczenia wewnętrzne zapewniające nieprzerwaną obsługę członków.

Służenie członkom

Usługi spółdzielni kredytowej są nakierowane na poprawę statusu ekonomicznego i społecznego wszystkich członków

3. Cele społeczne

Ustawiczna edukacja

Spółdzielnie kredytowe aktywnie promują edukację swoich członków, kierownictwa i personelu, a także społeczeństwa, w zakresie ekonomicznych, społecznych, demokratycznych i samopomocowych zasad spółdzielni kredytowych. Promocja gospodarności i umiejętnego korzystania z kredytu, jak również edukacja w zakresie praw i obowiązków członków, mają zasadnicze znaczenie ze względu na dwojaką – społeczną i ekonomiczną – naturę spółdzielni kredytowych w ich służeniu potrzebom członków.

Współpraca pomiędzy spółdzielniami

W zgodzie z filozofią i praktyką łączenia sił, jakiej hołduje spółdzielczość, spółdzielnie kredytowe w zakresie swojej właściwości aktywnie współpracują z innymi

spółdzielniami kredytowymi i w ogóle – innymi spółdzielniami – na poziomie lokalnym, krajowym i międzynarodowym celem jak najlepszego służenia interesom swoich członków i społeczeństwa.

Odpowiedzialność społeczna

W ślad za ideami i przekonaniem pionierów spółdzielczości, spółdzielnie kredytowe dążą do zapewniania rozwoju jednostki i społeczeństwa. Ich wizja sprawiedliwości społecznej rozciąga się zarówno na pojedynczego człowieka, jak i na większą społeczność, w której ten ostatni pracuje i przebywa. Ideałem spółdzielni kredytowej jest rozszerzenie usług na wszystkich, którzy ich potrzebują i mogą z nich skorzystać. Każdy jest albo członkiem, albo członkiem potencjalnym, i – stosownie do tego - częścią właściwej sfery interesów i starań spółdzielni kredytowej. Decyzje powinno się podejmować z pełnym uwzględnieniem interesu szerszej społeczności, w ramach której istnieje spółdzielnia kredytowa i jej członkowie.

Rozdział II

Zasady etyczne systemu spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych

1. Wszyscy uczestnicy Systemu SKOK w swojej działalności powinni kierować się:
 - a) zasadą działania zgodnie z prawem i w „duchu prawa”,
 - b) zasadą uczciwości i sprawiedliwości,
 - c) zasadą wzajemnej współpracy i współdziałania,
 - d) zasadą przeciwdziałania dyskryminacji w jakiegokolwiek formie.
2. Uczestnicy Systemu SKOK, współpracując ze sobą, powinni dążyć do tworzenia i wzmocnienia klimatu wzajemnego szacunku i zaufania we wzajemnych stosunkach, jak i w stosunkach z członkami SKOK oraz resztą społeczeństwa, w szczególności społeczności lokalnej.
3. Uczestnicy Systemu SKOK winni działać uczciwie i rozważnie, z poszanowaniem słusznego interesu swoich członków lub klientów oraz nie nadużywać swojej pozycji wynikającej z posiadanych zasobów, w tym kwalifikacji i wiedzy osób działających w ich imieniu.
4. Uczestnicy Systemu SKOK powinni podejmować działania mające na celu wzbogacanie i podnoszenie jakości życia całego społeczeństwa, w wypadku Kas - ze szczególnym uwzględnieniem społeczności lokalnych, w obrębie których prowadzą działalność, wszechstronnego rozwoju ludzi, szeroko rozumianej edukacji i naprawy społecznych stosunków, zapewnienia poczucia bezpieczeństwa i stabilności socjalnej społeczności.
5. Usługi świadczone przez instytucje systemu SKOK powinny być najwyższej jakości, a przy ich świadczeniu należy działać w dobrej wierze i z należytą starannością.
6. Kasy powinny:
 - a) być przygotowane na udzielanie pomocy członkom SKOK borykającym się z problemami finansowymi,
 - b) zachęcać członków do oszczędzania, dając tym samym przykład dla całego

- społeczeństwa,
- c) szkolić i budować „finansową świadomość” swoich członków i pracowników,
 - d) popularyzować ideę członkostwa w SKOK wśród wszystkich obywateli RP,
 - e) kierować się w każdych okolicznościach najlepiej pojętym dobrem członków SKOK, służyć im oraz ich rodzinom zgodnie z ideą samopomocy i solidaryzmu społecznego
7. Kasy w swoich społecznościach lokalnych winny stawać się instytucjami łączącymi cechy nowoczesnych instytucji finansowych z ideami demokracji i społeczeństwa samorządnego, uczyć odpowiedzialności i gospodarności.
8. Kasy jako instytucje zaufania publicznego w swojej działalności powinny kierować się przepisami prawa, uchwałami Kasy Krajowej, postanowieniami niniejszego Kodeksu oraz dobrymi obyczajami.

Część II

Obowiązki spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych względem swoich członków i otoczenia

Rozdział I

Postanowienia ogólne

Członkowie Kas wraz z ich rodzinami oraz członkowie wspólnot lokalnych, jak również członkowie szeroko rozumianego społeczeństwa – to wszyscy ci, których bezpośrednio lub pośrednio dotyczy działalność SKOK. Każda z tych grup tworzy relacje szczególnego rodzaju. Obowiązki wynikające z tych relacji zostały wyrażone poniżej.

Rozdział II

Obowiązki Kas względem własnych członków

1. W stosunkach z członkami Kasy winny postępować z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim są darzone oraz bardzo wysokich wymagań co do uczciwości, staranności i odpowiedzialności.
2. Kasy powinny podejmować działania mające na celu kreowanie i wzmacnianie poczucia przynależności członka SKOK do Kasy, a także podejmować działania celem zachęcenia nowych osób do uzyskania członkostwa w Kasie.
3. Kreowanie poczucia przynależności powinno przejawiać się w zachęcaniu i umożliwianiu wszystkim członkom aktywnego uczestnictwa w demokratycznych wyborach władz kasy oraz do ubiegania się o obejmowanie stanowisk w wybieralnych władzach Kasy.
4. Ponadto Kasa powinna stworzyć swoim członkom możliwość zaczerpnienia dokładnych i istotnych informacji na temat działalności Kasy, w szczególności jej sytuacji finansowej.
5. Kasy dążą do uświadamiania członkom potrzeby ochrony przed podejmowaniem nadmiernego ryzyka finansowego, podejmowania odpowiednich działań zmniejszających ryzyko niewypłacalności członków na wypadek zadłużenia się w Kasie oraz doradzania w zakresie zarządzania finansami osobistymi członków

SKOK.

6. Kasa ma obowiązek szanować prywatność i godność członków Kasy oraz zachowywać w tajemnicy dane o osobie i sytuacji majątkowej członka SKOK, za wyjątkiem przypadków prawem określonych.
7. W swojej działalności Kasa postępuje rzetelnie i z należytą starannością, dbając o to, aby osoby działające w jej imieniu posiadały odpowiednie kompetencje zawodowe i odpowiednią postawę etyczną.
8. Kasa powinna działać z poszanowaniem zasad ochrony konsumentów oraz zasad uczciwej konkurencji.
9. Kasa stosuje wobec członków jednolite, merytorycznie uzasadnione kryteria, które w odniesieniu do poszczególnych członków mogą różnicować jej ofertę lub zakres świadczonych usług w zależności od sytuacji członka lub grupy członków, co jednakże nie uniemożliwia indywidualnego negocjowania warunków zawieranych umów.

Rozdział III

Wzajemne obowiązki Kas

1. Kasy winny zawsze stawiać interes własny na równi z interesem polskiego Systemu Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych, kultywować ducha współpracy i demokracji poprzez:
 - a) uczestnictwo w działaniach i programach, które dążą do integracji systemu SKOK w Polsce oraz samodzielnie promować jedność systemu SKOK, przy jednoczesnym poszanowaniu różnorodności panującej w systemie,
 - b) dbałość o promocję własną, oraz ogólnopolskiego systemu SKOK, ochronę interesów i dobrego imienia wszystkich Kas, działanie dla osiągnięcia wyników wspólnych dla systemu SKOK,
 - c) kierowanie się zasadami solidarności i lojalności środowiskowej, a w przypadku zaistnienia takiej konieczności podejmowanie działań mających na celu ochronę członków innej kasy, która znalazła się w trudnej sytuacji finansowej.
 - d) prowadzenie akcji reklamowych ze szczególnym akcentowaniem przynależności do systemu SKOK, nie naruszając zarazem interesów i nie poddając w wątpliwość solidności innych instytucji finansowych, ani nie oceniając ich działalności.
2. Rywalizacja pomiędzy Kasami winna opierać się na zasadzie uczciwej konkurencji oraz sprawiedliwości z uwzględnieniem zasad opisanych w niniejszym Kodeksie.

Rozdział IV

Obowiązki Kas względem Systemu spółdzielczych kas oszczędnościowo - kredytowych oraz innych uczestników rynku finansowego

1. Podstawową zasadą zarządzania w Systemie SKOK jest zasada demokracji. W związku z tym Kasy powinny honorować i podporządkowywać się wynikom procesów demokratycznego zarządzania.
2. Kasy powinny wspierać instytucje Systemu SKOK w działaniach mających na celu rozwój Systemu SKOK oraz podnoszeniu konkurencyjności Kas na rynku
3. Kasy winny przeciwdziałać negatywnemu wpływowi partykularnych interesów na skuteczność i efektywność działalności instytucji Systemu SKOK.

4. Kasy powinny komunikować instytucjom Systemu SKOK w sposób jasny i zrozumiały własne preferencje dotyczące w szczególności kierunków rozwoju Systemu SKOK, zapotrzebowania na nowe usługi lub produkty oraz wątpliwości dotyczących funkcjonalności już wprowadzonych usług czy produktów, a także zgłaszać wszelkie inne wnioski i uwagi odnośnie do funkcjonowania Systemu SKOK.
5. Kasy powinny współdziałać i wspomagać instytucje Systemu SKOK, we wszelkich działaniach i na wszelkich płaszczyznach, na których jest to możliwe, dla realizacji wytyczonych celów całego Systemu SKOK.
6. W relacji do innych uczestników rynku finansowego Kasy kierują się dobrymi obyczajami kupieckimi z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji, a w przypadku zaistnienia sporów dążą do polubownego ich rozstrzygnięcia.

Rozdział V

Obowiązki Kasy wynikające ze stosunków pracowniczych

Podrozdział 1. Obowiązki Kierownictwa Kasy względem pracowników

- 1) Kierownictwo Kasy obowiązane jest dbać o kształtowanie właściwych relacji z pracownikami oraz prowadzić przejrzystą wewnętrzną politykę informacyjną w Kasie polegającą w szczególności na:
 - a) informowaniu pracowników o:
 - celach i kierunkach rozwoju Kasy;
 - bieżącej sytuacji Kasy, szczególnie w przypadkach, gdy stan Kasy może mieć bezpośredni wpływ na sytuację pracowników Kasy;
 - możliwościach rozwoju zawodowego;
 - b) konsultowaniu z pracownikami kwestii, które mogą mieć znaczenie dla pracowników.
- 2) Kierownictwo Kasy obowiązane jest okazywać szacunek i uprzejmość pracownikom, stosować motywacyjny system zachęt.
- 3) Kierownictwo obowiązane jest stworzyć profesjonalne, bezpieczne i motywujące środowisko pracy, kierować się zasadą równych szans w pracy.
- 4) W stosunku do pracowników kierownictwo obowiązane jest być uczciwe, preferować zasadę współpracy.
- 5) Kierownictwo powinno wymagać od pracowników poszanowania przepisów prawa, postanowień niniejszego Kodeksu, działania zgodnie z etyką zawodową oraz lojalności.

Podrozdział 2. Obowiązki pracowników względem Kierownictwa Kasy

- 1) Pracownicy obowiązani są szanować okazywane zaufanie i zachować w tajemnicy wszelkie informacje, które zostały im powierzone w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych lub przy okazji ich wykonywania, a także wszelkie informacje, które zostały im przekazane jako informacje poufne.
- 2) Pracownicy obowiązani są do zachowania lojalności względem Kasy i Systemu SKOK oraz do działania w jego najlepszym interesie i w interesie osób i instytucji go tworzących.

- 3) Przy wykonywaniu swoich obowiązków pracownicy obowiązani są postępować uczciwie, dążyć do współpracy z kierownictwem, kierować się przepisami prawa i zasadami etyki zawodowej.
- 4) Pracownicy obowiązani są poszerzać swoją wiedzę, podnosić kwalifikacje zawodowe i dbać o kulturę osobistą

Rozdział VI.

Obowiązki Kas w stosunkach z organami administracji publicznej lub samorządu terytorialnego oraz innymi organizacjami, instytucjami i przedstawicielami społeczności lokalnej

1. Stosunki Kasy z organami administracji publicznej lub samorządu terytorialnego oraz innymi organizacjami, instytucjami i przedstawicielstwami społeczności lokalnej (dalej: podmioty zewnętrzne) powinny cechować się wysokim profesjonalizmem i przyczyniać się do kształtowania pozytywnych relacji oraz konstruktywnej współpracy.
2. Kasy w stosunkach z podmiotami zewnętrznymi powinny preferować otwartą i szczerą komunikację oraz kształtować i utrzymywać wizerunek Systemu SKOK jako godnego zaufania i stabilnego finansowo, podkreślając bezpieczeństwo środków zdeponowanych przez członków SKOK w Kasach.
3. Kasy, występując wobec podmiotów zewnętrznych winny wykazywać się specjalistyczną wiedzą na temat Systemu SKOK i rynku, na którym działają.

Część III

Zasady działania spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych

Rozdział I

Postanowienia ogólne

Ustalenie zasad działania spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych (dalej: Zasady) zmierza do rozwijania i utrwalania dobrych stosunków pomiędzy spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi a ich członkami i promocji sprawiedliwego traktowania członków kas zgodnie ze standardami udostępniania informacji oraz działania, które Kasy są zobowiązane respektować w kontaktach ze swoimi członkami.

Każda Kasa powinna dokładać wszelkich starań, aby jej pracownicy byli właściwie zaznajomieni z niniejszymi Zasadami mającymi związek z wykonywanymi przez nich obowiązkami, włącznie z procedurami dotyczącymi rozwiązywania sporów między Kasą a jej członkiem.

Rozdział II

Zasady związane z członkostwem w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej

1. Kasa powinna dołożyć starań aby w sposób jasny i zrozumiały wyjaśnić potencjalnemu członkowi SKOK warunki, na jakich może przystąpić do Kasy, okoliczności i skutki utraty członkostwa w Kasie oraz wskazać prawa i obowiązki przysługujące członkom SKOK.
2. Kasa obowiązana jest udostępnić nieodpłatnie każdemu członkowi SKOK aktualny statut Kasy.

3. Kasa powinna prowadzić aktywną politykę informacyjną pośród swoich członków polegającą na bieżącym informowaniu członków o działalności Kasy, jej sytuacji finansowej, planach rozwoju, itp. za pomocą ogólnie dostępnych nośników informacji (gazetek, broszur, biuletynów informacyjnych, stron internetowych).
4. Kasa powinna zapewnić członkom SKOK informacje o możliwości wszczęcia postępowania wewnątrzspółdzielczego oraz o statutowym terminie rozpatrzenia odwołania.
5. Kasa powinna dążyć do budowania i wzmacniania więzi ze swoimi członkami. W tym celu powinna zapewnić członkom możliwość wnoszenia skarg lub wniosków dotyczących działalności Kasy. Żadna skarga ani wniosek nie powinien pozostać bez merytorycznej i rzetelnej odpowiedzi.

Rozdział III

Obowiązki informacyjne Kasy

Podrozdział 1. Informacja o wzorcach umownych

Wzorce umowne (oznacza wzorce umowne w rozumieniu kodeksu cywilnego, tj. dokumenty zawierające niezindywidualizowane postanowienia ustalone jednostronnie przez Kasę, w szczególności regulaminy świadczenia danego rodzaju usług, tabele prowizji i opłat, tabele oprocentowania, inne cenniki stosowane przez Kasę w swojej działalności) w Kasie są jawne i dostępne dla wszystkich członków SKOK oraz potencjalnych członków SKOK.

1. Kasa powinna udostępnić na życzenie członka SKOK lub potencjalnego członka SKOK nieodpłatnie wzorce umowne dotyczące produktów i usług oferowanych przez Kasę.
2. Kasa powinna wręczać wzorce umowne w formie pisemnej najpóźniej przed zawarciem umowy na dany produkt lub usługę.
3. Stosowane przez Kasę wzorce umowne powinny być zgodne z jednolitymi procedurami świadczenia usług opracowanymi przez Kasę Krajową, a w przypadku wzorców umownych opracowanych samodzielnie, SKOK zobowiązana jest zapewnić ich zgodność z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami uczciwego obrotu i ochrony konsumenta oraz posiadać zgodę Kasy Krajowej na ich stosowanie.
4. Kasa zmierzając obowiązana jest do informowania członka o wszelkich zmianach we wzorcach umownych związanych z produktem lub usługą z której korzysta dany członek SKOK przed ich wejściem w życie.

Podrozdział 2. Informacje o świadczonych usługach

1. SKOK celem ułatwienia członkowi dokonania właściwego wyboru dąży do jasnego i rzetelnego poinformowania członka o:
 - a) usługach prowadzonych przez Kasę,
 - b) różnicach pomiędzy usługami tego samego rodzaju,
 - c) ryzykach związanych z korzystaniem z poszczególnych usług oraz możliwych do osiągnięcia korzyściach,
 - d) procedurach korzystania z usług,
 - e) wszystkich kosztach (prowizjach, opłatach) związanych z korzystaniem z danej usługi,

- f) ochronie danych osobowych członka SKOK oraz danych dotyczących jego sytuacji finansowej, o możliwości niewyrażenia zgody na przekazywanie tych danych do instytucji współpracujących, o sposobie składania takiego zastrzeżenia,
- g) możliwości odstąpienia od zawartej umowy,
- h) procedurach rozpatrywania reklamacji,
- i) celowości niezwłocznego informowania Kasy przez członka SKOK o wszelkich trudnościach finansowych,
- j) konieczności i celowości zapoznania się przez członka SKOK z regulaminem dotyczącym prowadzenia wybranej przez niego usługi.

Podrozdział 3. Poufność informacji

1. Kasa uznaje, że oprócz swoich obowiązków wynikających z przepisów prawa, spoczywa na niej obowiązek zachowania poufności w stosunku do swoich członków za wyjątkiem poniższych sytuacji:
 - a) gdy ujawnienie informacji jest wymagane przez prawo,
 - b) gdy dobro Kasy, określane przez Zarząd, wymaga ujawnienia informacji,
 - c) gdy ujawnienie informacji odbywa się za pisemną zgodą wyrażoną przez zainteresowanego członka SKOK.
2. Kasa nie będzie gromadzić, używać ani rozpowszechniać informacji o swoich członkach w zakresie:
 - a) przynależności i przekonań politycznych, społecznych lub religijnych, b) rasy, etnicznego bądź narodowego pochodzenia,
 - c) preferencji seksualnych.
3. Kasa zabezpiecza, zgodnie z przepisami prawa, będące w jej posiadaniu informacje dotyczące członków SKOK przed ich utratą, nieautoryzowanym dostępem, użyciem, zmianą lub ujawnieniem. Kasa będzie wymagać od swoich pracowników posiadających dostęp do informacji osobowych dotyczących członków SKOK respektowania zasad poufności takiej informacji.

Rozdział IV

Rozwiązywanie sporów

1. Kasa powinna posiadać procedurę przyjmowania i rozpatrywania reklamacji członków SKOK w zakresie świadczonych przez Kasę usług.
2. Procedura reklamacyjna powinna określać:
 - a) sposób wniesienia reklamacji – Kasa powinna posiadać dostępny dla wszystkich członków SKOK formularz służący do wniesienia reklamacji;
 - b) termin rozpatrzenia reklamacji;
 - c) obowiązek udzielenia informacji przez Kasę członkowi SKOK o sposobie rozpatrzenia reklamacji,
 - d) możliwości, jakie ma członek SKOK, w przypadku nieuwzględnienia jego reklamacji.
3. Przyjmując reklamację, Kasa powinna szczegółowo poinformować członka SKOK o trybie rozpatrywania reklamacji. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Kasa

powinna poinformować członka SKOK na piśmie o przyczynach nieuwzględnienia reklamacji oraz wskazać jakie przysługują mu dalsze możliwości rozwiązywania sporów (Spółdzielczy Arbitraż Konsumencki - SAK, sąd powszechny).

4. Kasa propaguje polubowne rozpoznawanie sporów poprzez udostępnianie w punktach prowadzenia działalności:
 - a) ogólnych informacji o trybie postępowania przed SAK,
 - b) regulaminu działania SAK,
 - c) wzór wniosku o wszczęcie postępowania przed SAK.

Rozdział V

Działalność reklamowa

1. Kasy prowadzą własne kampanie reklamowe wyłącznie z wykorzystaniem własnych środków.
2. Kasa zapewni, że materiały reklamowe lub promocyjne, opisujące produkt lub usługę przez nią oferowaną nie będą w swej treści fałszywe bądź wprowadzające w błąd, ani w żaden inny sposób nie będą nosiły znamion nieuczciwej konkurencji ani naruszały w żaden sposób praw osób trzecich
3. W przypadku korzystania z reklamy opracowanej na potrzeby całego systemu SKOK Kasa zobowiązana jest do postępowania z otrzymanymi materiałami reklamowymi zgodnie z zasadami określonymi przez Kasę Krajową, w szczególności w zakresie miejsc i terminów ich ekspozycji.

Część IV

Zasady dobrego zarządzania spółdzielczą kasą oszczędnościowo-kredytową

Rozdział I

Postanowienia ogólne

Kasa jest organizacją ludzi a nie kapitału. Jest zorganizowana w formie prawnej spółdzielni, w której musi być uznawana zasada rządów demokratycznych i w związku z tym - prymatu większości nad mniejszością.

Rozdział II

Dobre praktyki Walnego Zgromadzenia (Zebrania Przedstawicieli)

1. Przy zwoływaniu Walnego Zgromadzenia (Zebrania Przedstawicieli) należy bezwzględnie przestrzegać zasad określonych statutem Kasy. Przy wyborze miejsca i czasu Walnego Zgromadzenia (Zebrania Przedstawicieli) należy w miarę możliwości uwzględnić interesy osób uprawnionych do uczestnictwa w obradach
2. Na Walnym Zgromadzeniu (Zebraniu Przedstawicieli) powinni być obecni członkowie Rady Nadzorczej, Zarządu a także główny księgowy - osoby te w granicach swych kompetencji i w zakresie niezbędnym dla rozstrzygnięcia spraw omawianych podczas obrad udzielają obradującym wyjaśnień i informacji. Ich ewentualna nieobecność powinna zostać wyjaśniona Walnemu Zgromadzeniu (Zebraniu Przedstawicieli).
3. Jeżeli w roku, za który odbywa się Walne Zgromadzenie (Zebranie Przedstawicieli), przeprowadzona została w Kasie badanie sprawozdania finansowego i/lub lustracja na

Walne Zgromadzenie (Zebranie Przedstawicieli), można zaprosić biegłego rewidenta i/lub lustratora, którym należy umożliwić udzielenie odpowiedzi na pytania obradujących dotyczące przeprowadzonego badania lub lustracji.

4. Protokół z Walnego Zgromadzenia (Zebrania Przedstawicieli) jest jawny dla wszystkich członków Kasy.

Rozdział III

Dobre praktyki Zebrania Grupy Członkowskiej

1. Zebrania Grup Członkowskich powinny odbywać się w miejscu i czasie ułatwiającym jak najszerszemu kręgowi członków Kasy należących do danej grupy członkowskiej uczestnictwo w zebraniu. Zwołanie zebrania powinno nastąpić zgodnie z postanowieniami statutu Kasy.
2. Szczegółowe zasady przeprowadzania obrad Zebrania Przedstawicieli, wyboru przedstawicieli na Zebranie Przedstawicieli i podejmowania uchwał określa Regulamin którego postanowień należy przestrzegać w trakcie obrad.
3. Na Zebraniu powinni być obecni: członek Zarządu lub przedstawiciel Zarządu Kasy oraz- jeżeli już został wybrany – Przedstawiciel Grupy Członkowskiej. Osoby te w granicach swych kompetencji i w zakresie niezbędnym dla rozstrzygnięcia spraw omawianych podczas obrad udzielają obradującym wyjaśnień i informacji.

Rozdział IV

Dobre praktyki Rady Nadzorczej

1. Członek Rady Nadzorczej powinien reprezentować wysoki poziom moralny oraz być w stanie poświęcić niezbędną ilość czasu, pozwalającą mu w sposób właściwy wykonywać swoje funkcje w Radzie Nadzorczej. Kandydatury na członków Rady Nadzorczej powinny być zgłaszane i szczegółowo uzasadniane celem umożliwienia dokonania świadomego wyboru.
2. Członkiem Rady Nadzorczej nie powinien być pracownik Kasy.
3. W swoich działaniach członek Rady Nadzorczej powinien przede wszystkim kierować się interesem Kasy.
4. Członkowie Rady Nadzorczej powinni podejmować odpowiednie działania, aby otrzymywać od Zarządu regularne i wyczerpujące informacje o wszystkich istotnych sprawach dotyczących działalności Kasy oraz o ryzyku związanym z prowadzoną działalnością i sposobach zarządzania tym ryzykiem.
5. W przypadku, gdy zaistnieje konflikt interesów, członek Rady Nadzorczej powinien poinformować o tym fakcie pozostałych członków Rady i powstrzymać się od zabierania głosu w danej sprawie.
6. Posiedzenia Rady Nadzorczej, z wyjątkiem spraw dotyczących bezpośrednio Zarządu lub jego członków, w szczególności: odwołania, pociągnięcia do odpowiedzialności oraz ustalania wynagrodzenia, powinny być dostępne i jawne dla członków Zarządu.
7. Rada Nadzorcza powinna działać zgodnie ze swym regulaminem, który jest jawny dla wszystkich członków Kasy.
8. Członek Rady Nadzorczej nie powinien rezygnować z pełnienia tej funkcji w trakcie kadencji, jeżeli mogłoby to uniemożliwić działanie Rady, a w szczególności jeśli mogłoby to uniemożliwić terminowe podjęcie istotnej uchwały.

9. Czynności kontrolne podejmowane przez Radę Nadzorczą powinny odbywać się według uchwalonego przez Radę planu kontroli.
10. Członkowie Rady Nadzorczej powinni zachować w poufności wszelkie informacje dotyczące działalności Kasy oraz jej sytuacji finansowej pozyskane w związku lub przy okazji wykonywania swojej funkcji.

Rozdział V

Dobre praktyki Zarządu

1. Zarząd powinien dbać o przejrzystość i efektywność systemu zarządzania Kasą oraz prowadzenie jej spraw zgodne z przepisami prawa, normami bezpieczeństwa uchwalonymi przez Kasę Krajową, niniejszym Kodeksem oraz interesami wszystkich członków Kasy.
2. Granicą podejmowanych przez Zarząd Kasy decyzji powinno być uzasadnione ryzyko gospodarcze (tzn. decyzje należy podejmować biorąc pod uwagę wszystkie informacje, analizy i opinie istotne w danej sprawie ze względu na interes Kasy). Przy ustalaniu interesu Kasy należy brać pod uwagę uzasadnione w długookresowej perspektywie interesy członków Kasy, pracowników Kasy oraz innych podmiotów i osób współpracujących z Kasą w zakresie jej działalności, a także interesy społeczności lokalnych.
3. Przy dokonywaniu transakcji z osobami, których interesy wpływają lub mogą mieć wpływ na interes Kasy, w szczególności z osobami powiązanymi więziami rodzinnymi lub osobistymi z członkami organów Kasy, Zarząd powinien działać ze szczególną starannością, aby transakcje były dokonywane na warunkach rynkowych.
4. Członek Zarządu powinien zachowywać pełną lojalność wobec Kasy i uchylać się od działań, które mogłyby prowadzić wyłącznie do realizacji własnych korzyści materialnych.
5. Jeżeli w związku z wykonywaniem funkcji członek Zarządu poweźmie informację o możliwości dokonania inwestycji lub innej transakcji, która może być korzystna dla Kasy, zobowiązany jest niezwłocznie przekazać tę informację Zarządowi. Informację taką może wykorzystać dla osiągnięcia korzyści osobistych tylko wówczas, gdy Zarząd odrzuci możliwość jej wykorzystania przez Kasę albo gdy Zarząd wyrazi na to zgodę, pod warunkiem, że nie narusza to interesu Kasy.
6. O każdym konflikcie interesów, który wystąpił lub może wystąpić, członkowie Zarządu zobowiązani są niezwłocznie informować Radę Nadzorczą.
7. Wynagrodzenie członków Zarządu ustala Rada Nadzorcza na podstawie jednakowych i przejrzystych zasad, biorąc pod uwagę:
 - a) charakter motywacyjny wynagrodzenia,
 - b) konieczność zapewnienia profesjonalnego, efektywnego i płynnego zarządzania Kasą,
 - c) wielkość Kasy,
 - d) zachowanie rozsądnej relacji wysokości wynagrodzenia do wyników ekonomicznych Kasy,
 - e) zakres odpowiedzialności wynikającej z pełnionej funkcji,
 - f) poziom wynagrodzenia członków zarządu w Kasach o podobnym poziomie rozwoju.

Rozdział VI**Inne dobre praktyki w Kasie****Podrozdział 1. Dobre praktyki w zakresie doboru ekspertów**

Przy wyborze podmiotu mającego świadczyć usługi eksperckie Kasa powinna brać pod uwagę:

- a) niezależność tego podmiotu w wykonywaniu powierzonych mu zadań,
- b) czy nie obsługuje podmiotów konkurencyjnych względem Kasy jeżeli mogłoby to mieć wpływ na niezależność wydawanej opinii,
- c) profesjonalizm świadczonych usług potwierdzony w szczególności rzetelnymi rekomendacjami,
- d) dotychczasowy przebieg współpracy.

Podrozdział 2. Badanie sprawozdań finansowych

Kasa powinna przeprowadzać badanie sprawozdań finansowych, w szczególności rocznych sprawozdań finansowych, przez niezależnego biegłego rewidenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa tj. ustawą o rachunkowości oraz zgodnie z uchwałami Kasy Krajowej.

Podrozdział 3. Raporty roczne

1. Polityka informacyjna względem członków Kasy powinna przejawiać się m.in. w udostępnianiu członkom przez Kasę raportów rocznych. Udostępnianie raportu rocznego może w szczególności przybrać jedną lub kilka z następujących form: publikacja raportu na stronie internetowej Kasy, wywieszenia w punktach prowadzenia działalności przez Kasę, udostępniania w tych punktach wydań broszurowych raportu.
2. Raport roczny powinien obejmować w szczególności:
 - a) podsumowanie roku działalności Kasy oraz plany i kierunku rozwoju Kasy na kolejny rok przygotowane przez Radę Nadzorczą i Zarząd Kasy,
 - b) sprawozdanie Rady Nadzorczej Kasy,
 - c) sprawozdanie Zarządu Kasy,
 - d) opinię niezależnego biegłego rewidenta z przeprowadzonego badania sprawozdania finansowego,
 - e) roczne sprawozdanie finansowe,
 - f) informacje o działaniach podjętych przez SKOK na rzecz społeczności lokalnych, oraz o działaniach o charakterze pomocowym i charytatywnym.
3. Raporty roczne powinny być udostępniane wszystkim członkom SKOK.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Kodeks został przyjęty uchwałą Walnego Zgromadzenia Kasy Krajowej w dniu 18.04.2008 r.
2. Kasy zobowiązane są do uwzględnienia zasad określonych niniejszym Kodeksem w regulaminach, instrukcjach oraz w dokumentacji wewnętrznej.
3. Przestrzeganie postanowień niniejszego Kodeksu podlega ocenie organów Kasy



Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa

Krajowej, lustratorów oraz Sądu Koleżeńskiego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Statutem Kasy Krajowej oraz regulaminami.