

Kodeks Etyki mBanku S.A.



Właściciel:	Departament Relacji Pracowniczych i Kultury Organizacji (DHR)
Organ zatwierdzający:	Rada Nadzorcza mBanku S.A.
Data zatwierdzenia:	17 września 2025
Obowiązuje od:	7 października 2025
Zakres obowiązywania:	mBank S.A.

Spis treści

Kodeks Etyki – fundament naszej kultury	3	
1. Nasza kultura organizacyjna i wartości	4	
a) Kultura organizacyjna	4	
b) Wartości mBanku	4	
2. Odpowiedzialność społeczna i środowiskowa	5	
a) Prawa człowieka	5	
b) Odpowiedzialne finansowanie i ślad środowiskowy	5	
c) Zdrowie finansowe naszych klientów	6	
d) Ludzie, którzy tworzą mBank	6	
e) Bezpieczeństwo w miejscu pracy	6	
f) Bezpieczeństwo w sieci	6	
g) Korzystanie z nowych technologii	6	
3. Zgodność z regulacjami, ochrona informacji i unikanie konfliktu interesów	7	
a) Przestrzeganie prawa i regulacji	7	
b) Ochrona informacji poufnych	7	
c) Konflikt interesów	7	
4. Relacje zewnętrzne oraz oferowanie produktów i usług	8	
a) Odpowiedzialność w relacjach z klientami i partnerami biznesowymi	8	
b) Produkty i usługi	8	
c) Etyczne doradztwo	9	
d) Przyjmowanie i wręczanie prezentów	9	
e) Standardy komunikacji zewnętrznej	9	
f) Odpowiedzialność w mediach społecznościowych oraz wystąpieniach publicznych	10	
5. Relacje wewnętrzne	10	
a) Wzajemny szacunek i zaufanie	10	
b) Równe traktowanie i różnorodność	10	
c) Kadra zarządzająca jako autorytet	11	
d) Komunikacja wewnętrzna	11	
e) Kultura współpracy i informacji zwrotnej	11	
f) Świadome budowanie przyszłości	11	
6. Zarządzanie naruszeniami	12	
a) Nasze podejście do zachowań nieakceptowanych	12	
b) Konsekwencje naruszeń	12	
7. Wsparcie oraz kanały zgłaszania naruszeń	13	
a) Pytania pomocnicze w sytuacjach budzących wątpliwości	13	
b) Kanały zgłaszania naruszeń	13	
8. Powiązane podstawowe regulacje wewnętrzne mBanku	14	
9. Postanowienia końcowe	15	
a) System zarządzania etyką	15	
b) Przegląd Kodeksu Etyki i raportowanie	15	

Kodeks Etyki – fundament naszej kultury

Jesteśmy częścią Grupy mBanku – nowoczesnej organizacji finansowej funkcjonującej w Polsce, Czechach i na Słowacji. Dbamy o najwyższe standardy postępowania i etyki w obszarach takich jak prawa człowieka, relacje z interesariuszami, przeciwdziałanie korupcji, codzienna praca, komunikacja i zarządzanie naruszeniami.

Kodeks Etyki określa zasady, które pomagają nam działać odpowiedzialnie – zarówno wobec siebie nawzajem, jak i wobec klientów, partnerów biznesowych i społeczeństwa. Uzupełnia przepisy prawa oraz wewnętrzne regulacje, ale ich nie zastępuje.

Jesteśmy świadomi naszej odpowiedzialności za poszanowanie praw człowieka i praw środowiskowych zarówno w ramach własnej działalności, jak i w całym łańcuchu dostaw.

Działamy zgodnie z Kodeksem Etyki Bankowej Związku Banków Polskich. To wypracowany wspólnie przez sektor bankowy zbiór zasad postępowania związanych z działalnością banków. Wyznacza on standard etycznego postępowania pracowników wobec siebie nawzajem, klientów i społeczeństwa. Nadaje kierunek naszym działaniom, wzmacniając kulturę uczciwości, przejrzystości, odpowiedzialności i szacunku, na której budujemy przyszłość naszej organizacji.

Wdrażamy także polityki i procedury wewnętrzne, które pomagają nam zapewnić zgodność z zewnętrznymi normami i zasadami.

Zasady określone w Kodeksie Etyki mBanku S.A. stosujemy odpowiednio do wszystkich pracowników i współpracowników mBanku wraz z oddzia-

łami zagranicznymi – niezależnie od stanowiska oraz formy zatrudnienia. Zobowiązujemy się do jego znajomości i stosowania zawartych w nim zapisów. Zgodnie z Zasadami nadzoru nad spółkami zależnymi mBanku S.A. wspieramy również podmioty zależne w kształtowaniu spójnych zasad etycznych w całej Grupie mBanku.

Członkowie organów banku są wzorem etycznej i profesjonalnej postawy, która wspiera kulturę zaufania i odpowiedzialności w całej organizacji. Ich reputacja, uczciwość, rzetelność oraz niezależność osądu stanowią fundament odpowiedzialnego i stabilnego działania na rzecz banku.

Kadra zarządzająca odgrywa kluczową rolę w kształtowaniu naszej kultury – jej postawa wyznacza najwyższe standardy i tworzy przestrzeń do otwartej komunikacji. Jej postępowanie jest punktem odniesienia dla innych i to do niej zwracamy się, gdy pojawiają się wątpliwości.

Zaufanie, które budujemy razem, to nasz najważniejszy kapitał.

Dlatego działamy świadomie i odpowiedzialnie. Pytajmy, gdy coś budzi wątpliwości. Mówmy otwarcie o tym, co nas niepokoi. Wspólnie budujemy środowisko oparte na szacunku, uczciwości i odwadze do działania zgodnie z wartościami mBanku. Każdego dnia, przez nasze decyzje i postawy, mamy realny wpływ na to, jaką organizację tworzymy.

*Zarząd
mBank S.A.*

1. Nasza kultura organizacyjna i wartości

Kultura organizacyjna

Kultura naszej organizacji wykracza poza formalne wymogi – oznacza działanie w duchu wspólnych zasad. Promujemy otwartość, różnorodność i inkluzywność. Dbamy o atmosferę, w której każda osoba może zwrócić się do przełożonego, menedżera lub zaufanej osoby – także w sprawach trudnych. Wspieramy dialog, który opiera się na wzajemnym szacunku i zaufaniu. Cienimy konstruktywną informację zwrotną i wierzymy, że różnorodne perspektywy wzbogacają nasze decyzje.

Znamy zasady codziennego postępowania. Działamy etycznie – jesteśmy świadomi i bierzemy odpowiedzialność za swoje decyzje na każdym szczeblu organizacji.

Kultura organizacyjna to także nasze podejście do relacji z klientami, partnerami i społeczeństwem – wyrażające się w etycznym działaniu, zgodności z regulacjami i przejrzystości w relacjach z otoczeniem. Dzięki temu jesteśmy wiarygodni dla interesariuszy, a także atrakcyjni jako pracodawca.

Wartości mBanku

W codziennej pracy kierujemy się naszymi wartościami, wskazanymi w Modelu Wartości i Zachowań mBanku:

■ Empatię

Traktujemy innych z szacunkiem, wykazujemy wrażliwość na potrzeby, opinie i emocje członków zespołu, klientów i społeczeństwa.

■ Współpracę

Okazujemy otwartość, zakładamy, że inni mają dobre intencje. Bierzemy pod uwagę inne punkty widzenia i opinie oraz szukamy najlepszych sposobów osiągnięcia wspólnych celów.

■ Autentycznością

Znamy nasze mocne strony i talenty, staramy się być najlepszą wersją siebie. Szanujemy i doceniamy różnice między ludźmi.

■ Odwagę

Podjęmujemy odważne decyzje, otwarcie wyrażamy swoje opinie, mówimy wprost, mamy gotowość, by przyznać się do błędu. Wyciągamy wnioski, które są dla nas naturalną drogą do odkrycia nowych możliwości. Jesteśmy otwarci na zmiany i innowacje.

■ Odpowiedzialnością

W codziennej pracy patrzymy na kontekst całego banku. Pamiętamy, że jesteśmy ważną częścią większej całości, dlatego postępujemy etycznie i odpowiedzialnie. Dotrzymujemy słowa oraz dbamy o nasze środowisko.

2. Odpowiedzialność społeczna i środowiskowa

Prawa człowieka

W relacjach z pracownikami, współpracownikami, klientami i partnerami biznesowymi zobowiązujemy się do działania w sposób etyczny, transparentny i zgodny z międzynarodowymi standardami dotyczącymi praw człowieka. Stawiamy na uczciwą, przejrzystą działalność i prowadzimy otwarty dialog z otoczeniem. Sprzeciwiamy się wszelkim formom pracy przymusowej oraz wykorzystywaniu pracy dzieci – zapewniamy etyczne i odpowiedzialne warunki zatrudnienia.

Nasze standardy wyznaczane są szczególnie przez prawa zawarte w Międzynarodowej Karcie Praw Człowieka, obejmującej:

- Powszechną Deklarację Praw Człowieka,
- Międzynarodowy Pakt Praw Obywatelskich i Politycznych i
- Międzynarodowy Pakt Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych

oraz w fundamentalnych konwencjach Międzynarodowej Organizacji Pracy (ILO), jak również przez zapisy Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych dotyczących odpowiedzialnego prowadzenia działalności biznesowej (edycja 2023 r.).

Poza niniejszym Kodeksem Etyki wdrożyliśmy odpowiednie polityki i procedury, które zapewniają przestrzeganie praw człowieka w naszej organizacji oraz w całym łańcuchu wartości.

Jesteśmy także sygnatariuszem 10 Zasad Global Compact.

Odpowiedzialne finansowanie i ślad środowiskowy

Dążymy do tego, by ograniczyć negatywny wpływ banku na środowisko. Jesteśmy członkiem Inicjatywy Finansowej Programu Narodów Zjednoczonych ds. Środowiska (UNEP-FI) i sygnatariuszem jej Zasad Odpowiedzialnej Bankowości. Zgodnie z nimi analizujemy swój wpływ na społeczeństwo i środowisko.

Nie wspieramy działań, które są powszechnie uznawane za nieetyczne i mają negatywny wpływ na środowisko. W związku z tym stosujemy samoograniczenia w zakresie kredytowania branż powiązanych między innymi z przemysłem pornograficznym czy hazardem.

W trosce o ochronę środowiska stosujemy dodatkowe wykluczenia. Nie finansujemy podmiotów, których działalność gospodarcza:

- wykorzystuje obszary cenne przyrodniczo, objęte ochroną lub narusza przepisy dotyczące ochrony środowiska,
- wiąże się z wydobywaniem lub wykorzystywaniem paliw takich jak: gaz ziemny, węgiel kamienny lub brunatny,
- opiera się na produkcji materiałów radioaktywnych (z wyjątkiem sprzętu medycznego i do kontroli jakości).

Zdrowie finansowe naszych klientów

Wspieramy zdrowie finansowe naszych klientów. Działamy uczciwie i transparentnie – przedstawiamy ryzyka związane z produktami finansowymi. Zależy nam na tym, aby nasi klienci chcieli, a także potrafili i mogli efektywnie zarządzać swoimi finansami. Wiemy, że jako instytucja finansowa ponosimy szczególną odpowiedzialność i odgrywamy ważną rolę w ich edukacji finansowej.

Ludzie, którzy tworzą mBank

Wyróżniają nas ludzie i kultura organizacyjna, dlatego stawiamy na odpowiedzialne zarządzanie. Dbamy o równość, inkluzywność, dobrostan i rozwój zawodowy. Tworzymy kulturę różnorodnej organizacji, w której współpracę buduje się na zaufaniu i dobrych intencjach.

Wiemy, że rozwój organizacji w dużej mierze zależy od wiedzy, kompetencji i zaangażowania naszych pracowników. Dlatego uwzględniamy ich interesy i opinie. Prowadzimy z nimi dialog na wszystkich szczeblach organizacji. Przestrzegamy prawa naszych pracowników do wolności zrzeszania się, swobodnego tworzenia, przystępowania i działania w organizacjach, stowarzyszeniach, związkach zawodowych czy innych grupach.

Tworzymy bezpieczne i stabilne warunki pracy, które sprzyjają zarówno zawodowemu, jak i osobistemu rozwojowi naszych pracowników. Prowadzimy przejrzystą politykę w zakresie zatrudniania, wynagradzania i nagradzania. Uwzględnia ona wkład indywidualny, pracę zespołową oraz zaangażowanie wykraczające poza zwykłe obowiązki służbowe. Umożliwiamy rozwój oraz awanse w oparciu o przejrzysty system ocen.

Dużą wagę przykładamy do dobrostanu pracowników. Zapewniamy im wsparcie w zakresie zdrowia fizycznego i psychicznego. Dbamy o równowagę między życiem zawodowym a prywatnym.

Bezpieczeństwo w miejscu pracy

Promujemy bezpieczny i zdrowy tryb pracy. Przestrzegamy przepisów związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy. Wszyscy odpowiadamy za przewidywanie skutków naszych działań tak, by zapobiegać wypadkom w miejscu pracy i chorobom zawodowym.

Bezpieczeństwo w sieci

Dbamy o bezpieczeństwo danych w sieci oraz stosujemy zasady poufności. Nie udostępniamy wrażliwych informacji osobom nieupoważnionym i zachowujemy ostrożność przy przysyłaniu danych. Edukujemy pracowników w zakresie cyberbezpieczeństwa, aby świadomie reagować na potencjalne zagrożenia w środowisku cyfrowym.

Korzystanie z nowych technologii

Korzystamy z nowoczesnych technologii, w tym narzędzi sztucznej inteligencji, w sposób odpowiedzialny i zgodny z wartościami etycznymi oraz obowiązującymi normami prawnymi. Dbamy o przejrzystość, bezpieczeństwo danych oraz poszanowanie praw człowieka. Sprawdzamy źródła informacji oraz narzędzia cyfrowe, z których korzystamy, aby unikać zagrożeń związanych z dezinformacją. Wykonując obowiązki

służbowe, posługujemy się dopuszczonymi przez mBank kanałami komunikacji oraz narzędziami. Technologie wspierają nas w pracy, ale to my ponosimy odpowiedzialność za decyzje podejmowane z ich udziałem.

3. Zgodność z regulacjami, ochrona informacji i unikanie konfliktu interesów



Przestrzeganie prawa i regulacji

Przestrzeganie prawa jest dla nas podstawą odpowiedzialnego oraz etycznego działania. W codziennej pracy kierujemy się zarówno przepisami zewnętrznymi, jak i regulacjami wewnętrznymi. Bierzemy odpowiedzialność za nasze decyzje i działania. Stosujemy zasadę zerowej tolerancji, niezależnie od osoby, która angażowała się w jakiegokolwiek zachowania sprzeczne z obowiązującym prawem.

Działania o charakterze przestępczym podważają zaufanie klientów i opinii publicznej zarówno do naszego banku, jak i do całego sektora bankowego. Do takich zaliczamy np. oszustwo, korupcję, pranie pieniędzy, błędną sprawozdawczość, naruszenie sankcji/embarga lub regulacji dotyczących zgodności w zakresie papierów wartościowych lub przepisów prawa podatkowego.

Posiadamy niezbędną wiedzę na temat obowiązujących przepisów prawa, wytycznych organów nadzorczych, standardów branżowych i regulacji wewnętrznych. Bierzemy udział w szkoleniach na temat zwalczania nadużyć, przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, sankcji/embarg, compliance, zrównoważonego rozwoju, ochrony informacji, etyki oraz różnorodności. Wiedzę pogłębiamy również podczas szkoleń i kampanii informacyjnych, kierowanych do określonych grup pracowników.

Ochrona informacji poufnych

Ochrona informacji poufnych, w tym tajemnicy bankowej, tajemnicy przedsiębiorstwa, tajemnicy zawodowej i danych osobowych jest dla nas kluczowa. Aby ją zapewnić, kierujemy się ogólnie obowiązującymi przepisami prawa oraz zapisami Kodeksu Etyki i pozostałych regulacji wewnętrznych.

Nie przekazujemy informacji poufnych, do których mamy dostęp jako pracownicy, w sposób nieuprawniony innym osobom. Stosujemy wobec takich danych zasadę wiedzy koniecznej – dzielimy się nimi wyłącznie z osobami, którym są one niezbędne do realizacji ich obowiązków.

Konflikt interesów

Mamy świadomość, że profesjonalne zarządzanie konfliktami interesów zapewnia równe traktowanie klientów i kontrahentów. Pozwala też uniknąć potencjalnych strat.

W naszej codziennej pracy mogą pojawić się sytuacje, w których interesy banku będą sprzeczne z naszymi osobistymi. Dlatego dbamy o to, by podejmować decyzje biznesowe w sposób niezależny. Na bieżąco analizujemy, czy wykonywane działania nie powodują takich rozbieżności w relacji bank – klient.

Jeżeli zidentyfikujemy sytuację skutkującą lub mogącą skutkować konfliktem interesów, niezwłocznie powiadamy o tym przełożonego.

Przy nabywaniu i zbywaniu papierów wartościowych lub innych instrumentów finansowych nie korzystamy z informacji poufnych, do których mamy dostęp jako pracownicy. Nie uczestniczymy również w procesach realizacji czynności banku na naszą rzecz lub na rzecz osób, z którymi łączą nas bliskie relacje osobiste lub biznesowe.

4. Relacje zewnętrzne oraz oferowanie produktów i usług

Odpowiedzialność w relacjach z klientami i partnerami biznesowymi

Chcemy budować długotrwałe relacje biznesowe, oparte na dialogu, uczciwości i transparentności. Nasze polityki wewnętrzne dbają o przejrzystość naszych procesów i zapewnienie równych szans potencjalnym kontrahentom.

W relacjach z klientami zwracamy uwagę na to, czy przestrzegają oni praw człowieka oraz praw środowiskowych. Obowiązują nas wewnętrzne polityki wykluczające obsługę firm, które wykorzystują w swojej działalności pracę dzieci albo pracę przymusową lub w inny sposób naruszają prawa człowieka. Zanim podejmiemy współpracę, weryfikujemy charakter działalności klientów biznesowych. Prowadzimy także regularny monitoring mediów w Polsce na temat firm, które działają w sposób kontrowersyjny.

Nasi kontrahenci zobowiązani są do podpisania Oświadczenia o wyrażeniu zgody na realizowanie współpracy z mBankiem S.A. na warunkach określonych w Kodeksie postępowania dla dostawców i partnerów biznesowych mBanku S.A. W ten sposób zapewniają, że prowadzą swoją działalność zgodnie z przyjętymi zasadami w zakresie etyki, ochrony środowiska, poszanowania praw człowieka oraz zapobiegania działaniom naruszającym uczciwą konkurencję, a także działaniom przestępczym.

Produkty i usługi

Zależy nam, aby zapewniać zgodność produktów i usług z potrzebami i prawami klientów. Dopasowujemy naszą ofertę do oczekiwań potencjalnych użytkowników przez kontrolę procesu sprzedaży oraz analizę skarg i reklamacji. Każdy nowy produkt oceniamy pod kątem jego wpływu na czynniki ESG, czyli na realizację celów środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego. Dbamy również o równy dostęp do usług bankowych dla każdego.

Dla naszych klientów chcemy być partnerem, który przez swoje produkty i usługi angażuje ich w zrównoważone działania. W związku z tym aktywnie promujemy wiedzę w zakresie korzyści płynących ze zrównoważonej transformacji. Oferując klientom narzędzia finansowe, umożliwiamy realizację działań i inwestycji w tym zakresie.

Etyczne doradztwo

Dbamy o etyczną i odpowiedzialną postawę w relacjach z klientami. Oferujemy im rzetelne, uczciwe i profesjonalne doradztwo, spójne z ich potrzebami. Dlatego polecamy i sprzedajemy wyłącznie produkty i usługi, które są adekwatne do ich celów inwestycyjnych, sytuacji finansowej, wiedzy i doświadczenia. Obowiązuje nas zasada „zero tolerancji” wobec nieprawidłowej sprzedaży produktów. Stosujemy ją nawet, jeśli stoi to w sprzeczności z naszymi celami w zakresie zysku.

Przyjmowanie i wręczanie prezentów

Obowiązują nas zasady, na jakich nasi pracownicy mogą przyjmować i wręczać prezenty. Określiliśmy je w Polityce antykorupcyjnej w mBanku S.A.

Nie przyjmujemy prezentów ani innych korzyści, z wyjątkiem drobnych upominków zwyczajowo uznawanych w relacjach biznesowych. Nie akceptujemy i nie wręczamy pieniędzy lub ich ekwiwalentów (w tym w postaci usług lub pożyczek).

Dodatkowo nie przyjmujemy ani nie przekazujemy prezentów, jeśli mogłoby to wskazywać na udzielenie czy uzyskanie korzyści majątkowej, rekompensaty lub jakiegokolwiek nieuprawnionej korzyści w celu wywarcia wpływu na obdarowanego. Nie wręczamy także prezentów, niezależnie od ich wartości, urzędnikom państwowym i samorządowym.

Nie traktujemy klientów w sposób uprzywilejowany w zamian za nawiązanie współpracy z nami. Nie tolerujemy przekupstwa ani korupcji.

Standardy komunikacji zewnętrznej

Stosujemy mKanon – nasz standard prostego języka. Dbamy o to, by nasza komunikacja była:

- jasna,
- wyczerpująca,
- krótka,
- poprawna językowo,
- szczerza,
- empatyczna,
- typu „my” – mówimy wspólnym głosem, bierzemy odpowiedzialność za słowa i budujemy poczucie wspólnoty.

Dokładamy starań, aby opisy produktów były jasne, zwięzłe i posiadały wszystkie istotne cechy, które wpływają na ich przydatność i atrakcyjność. Przedstawiamy oferty usług finansowych w sposób prosty i przystępny. Klientów informujemy o ryzyku, a zmiany w cennikach komunikujemy z odpowiednim wyprzedzeniem. Nie ukrywamy opłat i stosujemy zasadę przejrzystości informacji.

Odnosimy się z szacunkiem do klientów, dziennikarzy i innych interesariuszy zewnętrznych. W komunikacji dochowujemy staranności i dbamy o ryzyko reputacyjne zgodnie z zapisami Strategii zarządzania ryzykiem reputacji w Grupie mBanku oraz Polityki informacyjnej mBanku S.A. w zakresie komunikacji z inwestorami, mediami oraz klientami.

Odpowiedzialność w mediach społecznościowych oraz wystąpieniach publicznych

Jako bank możemy w sposób otwarty i aktywny podchodzić do udostępnianych treści oraz wystąpień publicznych. Wiemy jednak, że trafiają one do szerokiego grona odbiorców na długi czas. W związku z tym kierujemy się odpowiedzialnością i uważnością.

Pamiętamy, że nasze wypowiedzi na forum publicznym, w mediach społecznościowych lub na podobnych platformach mogą zostać powiązane z mBankiem – nawet jeśli udostępniamy je jako osoby prywatne. Stąd wymóg, abyśmy przestrzegali zasad dyskrecji i poufności. Ze względu na obowiązek ochrony danych osobowych i tajemnicy bankowej nie wolno nam wypowiadać się na temat klientów i pracowników. W publikowanych treściach oraz wystąpieniach publicznych kierujemy się naszymi wartościami – nie akceptujemy wypowiedzi, które są z nimi sprzeczne.



Jeśli prezentujesz swoje przekonania polityczne lub ideologiczne, które mogłyby naruszyć naszą neutralność, powstrzymaj się od odniesień do banku czy swojego statusu jako pracownika banku. Daj jasno do zrozumienia, że wypowiadasz się jako osoba prywatna.

5. Relacje wewnętrzne

Wzajemny szacunek i zaufanie

Każdy ma prawo, by być traktowanym w sposób uczciwy, z szacunkiem, empatią i zrozumieniem. Tworzymy atmosferę, w której każdy czuje się mile widziany i może swobodnie wyrażać swoje zdanie. Jesteśmy otwarci, budujemy zaufanie. Nasze wartości wspierają tworzenie przyjaznego środowiska pracy.

Równe traktowanie i różnorodność

Nasze podejście do równości i różnorodności określa Polityka różnorodnego, inkluzywnego i wolnego od dyskryminacji środowiska pracy w mBanku S.A. Wyznajemy zasadę równych szans niezależnie od płci, tożsamości płciowej, wieku, statusu rodzinnego, modelu życia, stanu zdrowia (w tym niepełnosprawności), wyznania, neuroróżnorodności, przekonań ideologicznych, światopoglądu, pochodzenia etnicznego i narodowego, orientacji seksualnej, sytuacji finansowej, członkostwa w związkach zawodowych lub innych powodów, które mogą narażać na dyskryminujące zachowania.

Cenimy różnorodność – różnice kulturowe, różne umiejętności i doświadczenia. Zachęcamy do współpracy w zróżnicowanych zespołach i doceniamy różne perspektywy. Komunikujemy się w sposób inkluzywny i neutralny płciowo.

Kadra zarządzająca jako autorytet

■ Daje przykład postawą i codziennymi decyzjami.

Swoim zachowaniem pokazuje, jak ważne są etyka i odpowiedzialność. Wykazuje identyfikację z bankiem, jego strategią i celami. Z przekonaniem mówi o zasadach, normach i wartościach banku. Buduje kulturę opartą na zaufaniu oraz otwartości. Promuje świadome podejście do ryzyka – pokazuje, jak ważne jest odpowiedzialne zarządzanie nim w działalności organizacji. Szybko i umiejętnie reaguje na wszelkie objawy łamania zasad. Jasno komunikuje, że naruszenia nie są tolerowane, oraz skutecznie wpływa na zmianę postaw i zachowań pracowników.

■ Świadomie i efektywnie dobiera ludzi do zespołów, zadań, celów i projektów.

W sposób jasny i konkretny deleguje zadania, a następnie formułuje oczekiwania. Monitoruje przebieg prac oraz aktywnie reaguje na pojawiające się problemy. Regularnie i konsekwentnie ocenia rezultaty i postępy w realizacji powierzonych zadań.

■ Okazuje pracownikom swoje zainteresowanie, wspiera ich i motywuje.

Integruje pracowników i dba o dobrą atmosferę w zespole. Dostrzega i docenia sukcesy. Aktywnie analizuje dostępne raporty badające zaangażowanie, nastroje, atmosferę w zespole. Przekłada te wnioski na konkretne i skuteczne działania. Zna dostępne finansowe i pozafinansowe narzędzia motywacyjne oraz potrafi z nich korzystać. Jasno komunikuje decyzje płacowe.

■ Diagnozuje mocne strony i obszary do rozwoju pracowników oraz potrafi z nimi na ten temat rozmawiać.

Nie unika trudnych tematów. Zachęca do inicjatyw rozwojowych, trafnie dobiera działania i szkolenia. Tworzy okazje do wymiany wiedzy i doświadczeń w zespole.

Komunikacja wewnętrzna

Skracamy dystans w naszych codziennych relacjach. Staramy się pomijać tytuły określające zajmowane stanowisko oraz zwracać się do siebie po imieniu. Pamiętamy jednocześnie o wzajemnym szacunku. W komunikacji wewnętrznej stosujemy mKanon.

Kultura współpracy i informacji zwrotnej

Stawiamy na współpracę i koleżeństwo. Dziękujemy sobie za pomoc i udzielamy informacji zwrotnej na bieżąco. Mówimy o tym, co się udaje i co warto poprawić. Pomagamy sobie, a rzetelną informację zwrotną traktujemy jako szansę na rozwój i doskonalenie kompetencji. Konstruktywne podejście do popełnianych błędów pomaga nam wyciągać z nich wnioski.

Ewentualne problemy w pierwszej kolejności rozwiązujemy wspólnie z osobą, z którą aktualnie pracujemy przy danym projekcie. Zakładamy dobrą wolę naszych współpracowników.

Świadome budowanie przyszłości

Chętnie i aktywnie dzielimy się informacjami o zadaniach, które wykonujemy indywidualnie oraz w zespołach. W przyszłości ta wiedza może posłużyć innym pracownikom.

Cokolwiek robimy, wyobrażamy sobie konsekwencje naszych działań w przyszłości. Staramy się patrzeć na zdarzenia i wyzwania z perspektywy interesów całego banku, a nie tylko naszej jednostki.

6. Zarządzanie naruszeniami

Nasze podejście do zachowań nieakceptowanych

Wspólnie budujemy środowisko pracy wolne od zachowań nieakceptowanych. Nie tolerujemy postępowań, które są:

- niezgodne z prawem, wytycznymi lub rekomendacjami,
- naruszeniem naszych wewnętrznych regulacji, np. zobowiązań wynikających z umowy o pracę lub umów cywilnoprawnych, regulaminu pracy i procedur pracy,
- nieetyczne i naruszają zasady współżycia społecznego.

Nie zgadzamy się na mobbing, dyskryminację czy molestowanie wobec pracowników, współpracowników, klientów i dostawców. Edukujemy pracowników oraz podejmujemy stanowcze działania, które mają przeciwdziałać tego typu zachowaniom.



Jeśli podejrzewasz wystąpienie zachowań nieakceptowanych, powiadom o tym menedżera, pracownika Departamentu Compliance lub skorzystaj z innego kanału zgłaszania wymienionego w punkcie 7 Kodeksu.

Osobom, które informują o nieprawidłowościach, gwarantujemy poufność oraz adekwatne do sytuacji wsparcie i ochronę.



Jeśli postępujesz w sposób nieakceptowany lub zachęcasz do takich zachowań, naruszasz podstawowe obowiązki pracownicze. Jako pracodawca możemy wtedy wyciągnąć konsekwencje zgodne z przepisami prawa.

Konsekwencje naruszeń

Chcemy zapewniać jednolite podejście do zarządzania konsekwencjami niewłaściwego postępowania pracowników.

Wszystkie zgłoszenia oraz przypadki zachowań nieakceptowanych dokładnie badamy. Osoba z kadry zarządzającej, która dowie się o niewłaściwym zachowaniu, podejmuje odpowiednie działania, aby wyjaśnić sytuację. Powiadamia właściwego HR Business Partnera, aby skonsultować naruszenie, wspólnie je ocenić i podjąć decyzję o zastosowaniu konsekwencji.

Działania naprawcze wdrażamy w zależności od stopnia nadużycia. Mogą nimi być m.in. rozmowy dys-

cyplinujące, kary porządkowe, obniżenie wynagrodzenia zmiennego, a w najcięższych przypadkach – rozwiązanie stosunku pracy.

W uzasadnionych sytuacjach składamy do właściwych organów zawiadomienia o czynach zabronionych, których pracownicy dopuścili się w związku ze swoją działalnością zawodową.

Przy podobnych naruszeniach stosujemy te same konsekwencje.

7. Wsparcie oraz kanały zgłaszania naruszeń

Pytania pomocnicze w sytuacjach budzących wątpliwości

Żadne prawo i wewnętrzne wytyczne nie są w stanie regulować każdego pojedynczego przypadku. W związku z tym zdarza się, że stajemy przed dylematem natury moralnej czy etycznej. W takich okolicznościach powinniśmy analizować nasze decyzje, a jeśli nadal mamy wątpliwości – poszukać pomocy.



Wsparciem w analizie trudnych dla nas sytuacji mogą być poniższe pytania. Jeśli odpowiedź na którekolwiek z nich brzmi „nie” – jest to wskazówka, aby zwrócić się o radę do jednej z jednostek lub osób do kontaktu wymienionych w punkcie 7 Kodeksu.

- Czy moja decyzja jest zgodna z obowiązującym prawem i wewnętrznymi wytycznymi?
- Czy moja decyzja jest do pogodzenia z zasadami zawartymi w tym dokumencie?
- Czy moje zachowanie jest zgodne z wartościami banku?
- Czy będę czuć się dobrze, jeśli o moich działaniach przeczytam jutro w gazecie? (sytuacja hipotetyczna)

Kanały zgłaszania naruszeń

W mBanku zapewniamy systemy umożliwiające zgłaszanie nieprawidłowości, w tym naruszeń standardów etycznych, przepisów prawa lub regulacji wewnętrznych.

Jeśli doświadczasz sytuacji budzącej wątpliwości lub jesteś jej świadkiem, możesz ją zgłosić za pośrednictwem poniższych kanałów:

- bezpośredni przełożeni,
- przedstawiciele pracowników,
- partnerzy Compliance oraz pracownicy Departamentu Compliance w tematach compliance,
- dyrektor/dyrektorka Departamentu Rozwoju Pracowników i Kultury Organizacji, HR Business Partnerzy oraz pracownicy Departamentu Rozwoju Pracowników i Kultury Organizacji w sprawach kadrowych,

- pracownicy Security Operations Center (SOC) w tematach związanych z kwestiami bezpieczeństwa,
- pełnomocniczka/pełnomocnik zarządu ds. etyki, różnorodności i inkluzywności,
- centralna skrzynka pocztowa: kontakt@mbank.pl, a także kontakt@mbank.cz oraz kontakt@mbank.sk w oddziałach zagranicznych w Czechach i na Słowacji,
- skrzynka pocztowa: antymobbing@mbank.pl,
- system anonimowego powiadamiania o nadużyciach lub zachowaniach nieakceptowanych – aplikacja „mSygnał”. Dostępna jest dla pracowników, klientów i osób trzecich na naszej stronie internetowej oraz w intranecie,
- jeśli zgłoszenie dotyczy członka zarządu, powinno zostać przekazane bezpośrednio do rady nadzorczej za pośrednictwem specjalnej skrzynki mailowej: Naruszenia_RN@mbank.pl.

8. Powiązane podstawowe regulacje wewnętrzne mBanku

- Model wartości i zachowań mBanku
- Polityka różnorodnego, inkluzywnego i wolnego od dyskryminacji środowiska pracy w mBanku S.A.
- Polityka w sprawie oceny kwalifikacji (odpowiedniości), powoływania i odwoływania członków organów banku w mBanku S.A.
- Polityka ładu wewnętrznego mBanku S.A.
- Polityka zarządzania konfliktami interesów w mBanku S.A.
- Polityka antykorupcyjna w mBanku S.A.
- Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu w Grupie mBank S.A.
- Polityka przeciwdziałania nadużyciom w mBanku S.A.
- Procedura zgłaszania naruszeń w mBanku S.A.
- Kodeks postępowania dla dostawców i partnerów biznesowych mBanku S.A.
- Polityka bezpieczeństwa danych osobowych w mBanku S.A.
- Polityka informacyjna mBanku S.A. w zakresie komunikacji z inwestorami, mediami oraz klientami
- Polityka branż wrażliwych pod względem ryzyka reputacji mBanku S.A.
- Strategia zarządzania ryzykiem reputacji w Grupie mBanku
- Zasady nadzoru nad spółkami zależnymi mBanku S.A.
- ZPZ w sprawie zasad zgłaszania nieprawidłowości za pośrednictwem anonimowego kanału komunikacji mSygnał oraz procedury ich analizy w mBanku S.A.
- ZPZ w sprawie rozpatrywania skarg i reklamacji w mBanku S.A.
- ZPZ w sprawie zgłaszania i rozpatrywania w mBanku S.A. przypadków występowania mobbingu, dyskryminacji, molestowania i innych zachowań nieakceptowanych w mBanku S.A.
- ZPZ w sprawie zarządzania przypadkami niewłaściwego zachowania pracowników mBanku S.A.

Dla oddziałów zagranicznych stosujemy polityki obowiązujące w tych oddziałach.

9. Postanowienia końcowe



System zarządzania etyką

Za zarządzanie kwestiami etycznymi w mBanku odpowiada pełnomocniczka/pełnomocnik zarządu ds. etyki, różnorodności i inkluzywności. Rolę tę pełni Wiceprezeska Zarządu ds. Compliance i HR. Osoba w tej funkcji wdraża i nadzoruje przestrzeganie standardów etycznych. Odpowiada za budowanie zróżnicowanego środowiska pracy. Koordynuje inicjatywy upowszechniające etyczne postawy, a także różnorodność i inkluzywność.

Pracownicy obowiązkowo i cyklicznie odbywają szkolenie z zakresu etyki.

Tworzenie etycznego miejsca pracy nie jest wyłączną odpowiedzialnością jednego konkretnego departamentu — to wspólne zobowiązanie całej organizacji. Każdy dział, jednostka i pracownik ponoszą odpowiedzialność za budowanie etycznego środowiska pracy oraz przestrzeganie zasad określonych w niniejszym dokumencie.

Przegląd Kodeksu Etyki i raportowanie

Kodeks Etyki oraz jego modyfikacje przyjmuje zarząd banku, a następnie zatwierdza je rada nadzorcza.

Co roku, zgodnie z Rekomendacją Z, przeprowadzamy przegląd i ocenę przestrzegania zasad etyki, by dostosować je do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej oraz zewnętrznej banku. Wyniki oceny zarząd przekazuje radzie nadzorczej.