

Informacja dotycząca przyjętej w mBanku Hipotecznym S.A. Polityki zarządzania konfliktami interesów

I. Podstawowe zasady

Polityka zarządzania konfliktami interesów (zwana dalej „Polityką”) określa standardy i sposoby działania, które mBank Hipoteczny S.A. (dalej: „bank”) stosuje by unikać, właściwie identyfikować i zarządzać rzeczywistymi oraz potencjalnymi konfliktami interesów. Polityka określa także relacje i zdarzenia, w których mogą wystąpić konflikty interesów oraz wskazuje, jak należy zarządzać takimi konfliktami.

Prawidłowe zarządzanie konfliktami interesów jest częścią kultury korporacyjnej Grupy mBanku i stanowi obowiązek pracowników banku na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej. Szczególnie ważne jest, aby członkowie zarządu oraz dyrektorzy komórek organizacyjnych i pracownicy brali udział w:

- identyfikacji konfliktów interesów,
- określaniu właściwych środków pozwalających zapobiegać konfliktom interesów,
- rozwiązywaniu konfliktów, gdy się pojawiają.

Rozwiązania przewidziane w Polityce mają:

- zapewnić rozwiązywanie konfliktów interesów na zasadzie równego traktowania klientów, pracowników banku i osób współpracujących z bankiem,
- gwarantować, że bank, jego pracownicy oraz inne osoby powiązane z bankiem nie będą osiągać korzyści, ani nie będą unikać strat kosztem interesów klientów banku.

W banku stosowane są bariery informacyjne, by ograniczać przepływ informacji poufnych i informacji dotyczących klientów. Komórki organizacyjne, a także wydziały w ramach jednej komórki, rozdzielone skutecznie barierami informacyjnymi, mogą świadczyć jednocześnie takie usługi, które bez zastosowania barier informacyjnych mogłyby spowodować konflikt interesów. Bank, jako podmiot będący częścią Grupy mBanku, zawiera transakcje z mBankiem S.A. oraz z podmiotami powiązanymi z mBankiem S.A. w sposób, który zapewnia odpowiednie zarządzanie konfliktem interesów.

II. Definicja konfliktu interesów

Konflikt interesów oznacza wszelkie znane bankowi i pracownikom okoliczności, w których na ryzyko związane z profesjonalnym osądem lub działaniem na rzecz jednej strony mogą mieć wpływ inne strony. W tym kontekście pojęcie konfliktu interesów należy interpretować szeroko. Konflikt interesów powstaje na ogół wtedy, gdy kilka stron ma interes w realizacji identycznych możliwości biznesowych, przy czym realizacja takiej okazji musi wiązać się z niekorzystną sytuacją dla jednej z zainteresowanych stron. Wprawdzie istnienie konfliktu interesów nie wskazuje na jakiegokolwiek niewłaściwe postępowanie samo w sobie, ale jeśli nie zostanie odpowiednio zarządzane, może przerodzić się w kwestię prawną i/lub stanowić ryzyko utraty reputacji.

Konflikt interesów to znane bankowi i pracownikom okoliczności, które mogą doprowadzić do sprzeczności pomiędzy interesem:

- banku,
- pracownika,
- poszczególnych komórek organizacyjnych,

- klienta lub różnych klientów banku,
- kontrahenta lub różnych kontrahentów banku,

a obowiązkiem działania przez bank, mBank S.A. lub spółki Grupy mBanku w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu klienta. Dotyczy to również znanych bankowi okoliczności, które mogą doprowadzić do sprzeczności między interesami kilku klientów.

Konflikt interesów może powstać w szczególności, gdy:

- bank lub pracownik może w sytuacji, która nie jest wskazana w umowie z klientem, uzyskać korzyści lub uniknąć straty, jeśli klient lub grupa klientów poniesie stratę lub nie uzyska korzyści,
- bank lub pracownik ma powód natury finansowej lub innej, aby preferować klienta lub grupę klientów lub kontrahentów w stosunku do innego klienta lub grupy klientów lub kontrahentów. Jeśli preferencja dotyczy klientów lub kontrahentów spełniających określony warunek np. powodują mniejszy wymóg kapitałowy dla banku, należy to ujawnić w dokumentach dostępnych klientom lub kontrahentom,
- bank lub pracownik ma powód, aby preferować interes własny lub osoby trzeciej w stosunku do interesów klienta lub grupy klientów lub kontrahentów,
- bank lub pracownik ma interes w określonym wyniku usługi świadczonej na rzecz klienta albo transakcji przeprowadzanej w imieniu klienta, który to interes jest rozbieżny z interesem klienta,
- pracownik może uzyskać korzyści lub uniknąć strat kosztem interesów banku, w tym interesów o profilu reputacyjnym,
- bank lub pracownik prowadzi taką samą działalność jak klient,
- bank lub pracownik otrzyma od osoby innej niż klient odrębną korzyść majątkową, inną niż standardowe prowizje i opłaty, w związku z usługą świadczoną na rzecz klienta, a w przypadku kontrahenta na rzecz banku.

Bank zabrania wszelkiego bezpośredniego lub pośredniego stosowania działań (udzielania, przyjmowania, żądania lub egzekwowania wszelkiego rodzaju korzyści) mających znamiona przekupstwa na rzecz pracowników, urzędników państwowych, organizacji handlowych lub na rzecz osób związanych z bankiem lub obszarami jego działalności. W takim przypadku potencjalnym konfliktom interesów należy zapobiegać lub nimi zarządzać zgodnie z obowiązującymi w banku politykami w zakresie przeciwdziałania korupcji oraz zapobiegania nadużyciom.

III. Struktura zarządzania konfliktami interesów

Proces zarządzania konfliktami interesów w banku jest dostosowany do obowiązującej struktury organizacyjnej:

- a. Rada Nadzorcza nadzoruje wdrożenie i realizację przez Zarząd banku zasad dotyczących zapobiegania konfliktom interesów, identyfikacji rzeczywistych i potencjalnych konfliktów interesów oraz zarządzania nimi,
- b. Zarząd banku odpowiada za wdrożenie i realizację zasad dotyczących zapobiegania konfliktom interesów, identyfikacji rzeczywistych i potencjalnych konfliktów interesów oraz zarządzania nimi,
- c. Dyrektorzy komórek organizacyjnych / samodzielne stanowiska pracy odpowiadają za:
 - wdrożenie odpowiednich mechanizmów kontrolnych w zakresie zarządzania konfliktami interesów oraz wybór sposobu ich monitorowania, zgodnie z podejściem opartym na ryzyku,
 - niezwłoczne powiadomienie Departamentu Compliance o wszystkich zaistniałych lub potencjalnych konfliktach interesów związanych z działalnością komórki organizacyjnej lub jej pracowników/ samodzielnych stanowisk pracy,

- przegląd, nie rzadziej niż raz w roku:
 - stosowanych w ich obszarach regulacji i rozwiązań zapobiegających konfliktom interesów pod kątem ich adekwatności i skuteczności,
 - potencjalnego nadużywania przez osoby realizujące działania w obszarze zarządzania konfliktami interesów możliwości ujawniania konfliktów interesów bez uprzedniego wykorzystania przyjętych rozwiązań organizacyjnych i administracyjnych służących zapobieganiu tym konfliktom i zarządzania nimi,
- d. Departament Compliance sprawuje nadzór nad zarządzaniem konfliktami interesów w banku, w tym w szczególności odpowiada za:
 - analizę zgłoszonych konfliktów interesów i wydawanie rekomendacji dotyczących sposobu zarządzania takim konfliktem, by zminimalizować potencjalne ryzyko prawne, regulacyjne i ryzyko utraty reputacji,
 - prowadzenie ewidencji usług wykonywanych przez bank lub na jego rzecz, w odniesieniu do których zaistniał lub może zaistnieć konflikt interesów, połączony z istotnym ryzykiem naruszenia interesów jednego lub kilku klientów,
 - cykliczne, a w razie potrzeby także doraźne, raportowanie do Zarządu banku i Rady Nadzorczej o zidentyfikowanych konfliktach interesów oraz wręczonych lub otrzymanych przez pracowników banku prezentach,
 - przeprowadzanie kontroli z zakresu przestrzegania Polityki, jako jednostka drugiej linii obrony,
 - badanie wpływu zmian strukturalnych w organizacji segmentów biznesowych na bariery informacyjne i ogólnie na wymianę informacji, a w razie potrzeby przedstawienie wytycznych dla komórek mających na celu zapewnienie zgodności z procesami i zasadami dotyczącymi przetwarzania informacji w ramach planowanej zmiany organizacyjnej,
 - coroczny przegląd Polityki i weryfikację, czy przyjęte rozwiązania, które służą zapobieganiu konfliktom interesów, ich identyfikacji i zarządzaniu nimi, są adekwatne i skuteczne.

IV. Podstawowe typy konfliktów interesów

Konflikt interesów może wystąpić w szczególności między:

- bankiem a klientem lub klientami - wówczas interesy klienta mają pierwszeństwo przed interesami banku,
- klientem lub klientami a pracownikiem - wówczas interesy klienta mają pierwszeństwo przed interesami pracownika,
- pracownikiem a bankiem - wówczas interesy banku mają pierwszeństwo przed interesami pracownika.

Konflikt interesów między bankiem a klientem może wystąpić w związku ze świadczoną przez bank we współpracy z mBankiem S.A. obsługą posprzedażową w zakresie kredytów hipotecznych udzielonych konsumentom i kredytów komercyjnych udzielonych przedsiębiorcom a innymi usługami i produktami świadczonymi lub oferowanymi przez mBank S.A. lub spółki Grupy mBanku.

Ponadto konflikt interesów między bankiem a klientem może wyniknąć w szczególności, gdy:

- bank równolegle świadczy te same usługi na rzecz kilku klientów, w szczególności prowadzących działalność konkurencyjną,
- mBank S.A. świadczy usługi na rzecz banku jako emitenta instrumentów finansowych, które to instrumenty mogą być jednocześnie przedmiotem transakcji zawartej przez klienta z mBankiem S.A. lub którym to klientom mBank S.A. udzielił lub zamierza udzielić finansowania,

- bank bierze udział w procesie wyznaczania wskaźników referencyjnych.

Konflikt interesów między klientem a pracownikiem może wystąpić w szczególności, gdy pracownik wykorzysta informacje wrażliwe, tzn. informacje poufne, objęte tajemnicą bankową albo inne nieupublicznione informacje dotyczące klienta lub zawieranych przez niego transakcji.

Konflikt interesów między pracownikiem a bankiem może wystąpić w szczególności, gdy:

- pracownik lub osoby mu bliskie mają udziały lub zaangażowanie finansowe w podmiocie, który jest również klientem obsługiwanym lub nadzorowanym przez tego pracownika,
- pracownik obsługuje samego siebie lub osoby mu bliskie, co powoduje niebezpieczeństwo wykorzystania posiadanych kompetencji i możliwości działania na szkodę banku oraz wykorzystania informacji, w tym informacji poufnych dotyczących banku; dotyczy to także sprawowania nadzoru nad taką obsługą,
- istnieją powiązania między pracownikiem a podmiotem, który prowadzi działalność konkurencyjną wobec banku,
- pracownik banku lub członek jego rodziny nabywa/zamierza nabyć nieruchomości u dewelopera, który jest klientem banku, na zasadach korzystniejszych niż przewiduje to oferta dewelopera skierowana do klientów lub grup klientów.

V. Przeciwdziałanie i zarządzanie konfliktami interesów

W banku podejmowane są środki zapobiegawcze, by unikać konfliktów interesów, a jeśli wystąpią - odpowiednio nimi zarządzać. W szczególności przyjmowane są procedury i środki dotyczące:

- monitorowania przetwarzania i ujawniania informacji poufnych, w tym stosowania barier informacyjnych,
- ustanowienia obszarów poufności,
- ujawnienia konfliktu interesów (potencjalnemu) klientowi lub innym zaangażowanym stronom,
- odmowy działania dla jednej lub więcej stron konfliktu.

Wszystkie decyzje dotyczące właściwego rozwiązywania konfliktów interesów powinny opierać się na następujących podstawowych zasadach:

- zapewnieniu sprawiedliwego traktowania wszystkich klientów i zaangażowanych stron,
- ograniczeniu do minimum narażenia banku na ryzyko prawne, regulacyjne i ryzyko utraty reputacji.

Bank stosuje poniższe zasady w celu zapobiegania powstawaniu konfliktów interesów:

1) między bankiem a klientem / klientami banku lub kontrahentem:

- przed zawarciem umowy z klientem/kontrahentem przeprowadzana jest analiza zapisów umownych i innych dostępnych informacji dotyczących tego klienta/kontrahenta i jego relacji z bankiem; dodatkowo analizowane są działania banku pod kątem potencjalnego wystąpienia konfliktów interesów pomiędzy bankiem, mBankiem S.A. lub podmiotami Grupy mBanku a klientem/kontrahentem; wątpliwości dotyczące zapisów umowy konsultowane są z Departamentem Compliance,
- pracownicy, którzy mają dostęp do informacji wrażliwych klienta, nie mogą na ich podstawie przeprowadzać transakcji na rzecz banku lub innych klientów; zasada ta dotyczy m.in. sytuacji, gdy pracownik zasiada w zarządzie, radzie nadzorczej lub komisji rewizyjnej spółki, która jest klientem,

- pracownicy nie mogą świadczyć innej usługi na rzecz klienta banku, w tym w szczególności usługi doradczej, przy wykorzystaniu informacji wrażliwych dotyczących innych klientów,
- w relacji z klientem w szczególności nie można:
 - wymuszać na kliencie sprzedaży wiązanej,
 - nie zrealizować zlecenia klienta, jeśli niewykonanie zlecenia stanowiłoby naruszenie umowy zawartej z klientem,
 - w sposób niezgodny z umową z klientem opóźnić powiadomienia lub przekazywać niepełne informacje o zrealizowanych na jego zlecenie transakcjach,
 - obciążać klienta prowizjami i opłatami za realizowane usługi w sposób znacząco odbiegający od obciążeń i prowizji nakładanych na innych klientów korzystających z tych samych usług świadczonych przez bank,
 - w zakresie zawierania umów i świadczenia usług przez mBank S.A. lub spółki Grupy mBanku (jeśli bank ma na to wpływ) - traktować klienta, którego bank zna jako jego akcjonariusza w sposób uprzywilejowany w stosunku do innych klientów.

Jeżeli bank nie ma możliwości zarządzenia konfliktem interesów w taki sposób, aby uniknąć jego niekorzystnego wpływu na klienta, powinien rozważyć powstrzymanie się od realizowania danej transakcji lub usługi.

Jeśli konflikt interesów między bankiem a klientem powstaje lub może powstać w związku ze świadczeniem przez bank usług na rzecz innego klienta, to usługi te powinny być świadczone za pośrednictwem różnych zespołów.

Przepływ informacji wrażliwych odbywa się na zasadzie „need-to know” – czyli wiedzy koniecznej do wykonania powierzonych obowiązków. Przepływ takich informacji powinien następować tak, aby nie były przekraczane ustanowione bariery informacyjne. Bariery informacyjne mogą mieć postać barier fizycznych, elektronicznych lub funkcjonalnych / organizacyjnych. Bariery mogą mieć charakter stały lub tymczasowy. Wszyscy pracownicy banku są odpowiedzialni za przestrzeganie zasady „need-to-know” oraz nieprzekraczanie ustanowionych barier informacyjnych.

2) między pracownikiem a klientem banku lub klientami banku:

- wynagrodzenie pracowników za świadczenie danej usługi na rzecz klientów nie powinno być bezpośrednio uzależnione od wynagrodzenia innego pracownika lub przychodów innych komórek uzyskiwanych w związku z tym, że świadczą na rzecz klientów innego typu usługi, wtedy gdy przy świadczeniu obu tych usług może powstać konflikt interesów,
- planując zadania pracowników przełożeni uwzględniają, czy pracownicy wykonują je w tym samym czasie lub bezpośrednio po sobie; ponadto dbają o to, aby czas realizacji i istota tych zadań nie powodowały możliwości wystąpienia konfliktu interesów w szczególności w relacji z klientem,
- wdrażane w banku mechanizmy dotyczące wynagrodzeń i premii dla pracowników powinny być konsultowane z Departamentem Compliance,
- pracownicy, z wyjątkiem członków rady nadzorczej banku, nie mogą uczestniczyć w organach nadzorczych i zarządzających spółek - klientów, chyba że:
 - uczestnictwo takie wynika z ich obowiązków służbowych,
 - uzyskali na to zgodę zarządu,
- pracownicy, którzy mają dostęp do informacji wrażliwych, nie mogą na ich podstawie przeprowadzać transakcji na rachunek własny lub na rachunek osób im bliskich; dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy pracownik zasiada w radzie nadzorczej spółki, która jest klientem banku,

- pracownik, który jest osobą nadzorującą lub zarządzającą w spółce, która jest klientem banku nie może uczestniczyć ani nadzorować procesu świadczenia usług na rzecz klientów, których interesy mogą być sprzeczne z interesami tej spółki.

Jeśli pracownik wie, że między nim a klientem/kontrahentem występuje lub może wystąpić konflikt interesów, niezwłocznie powiadamia o tym swojego bezpośredniego przełożonego, który decyduje o dalszych krokach w sprawie.

3) między pracownikiem a bankiem:

- pracownicy nie mogą zawierać jakichkolwiek transakcji lub przeprowadzać działań, które mogłyby podważać wiarygodność i uczciwość pracownika, a także samego banku,
- pracownicy zobowiązani są do przewidywania i unikania sytuacji, w których ich prywatne interesy (a także znane im działania osób im bliskich) mogłyby być sprzeczne z interesami klienta lub banku. W szczególności powinni pod powyższym kątem analizować kwestie:
 - zatrudnienia w podmiotach innych niż bank,
 - pełnienia funkcji w organach innych podmiotów,
 - posiadania udziałów kapitałowych lub zaangażowania finansowego w innych podmiotach,
 - zawierania transakcji na własny rachunek na instrumentach finansowych,
- pracownicy nie mogą uczestniczyć w organach nadzorczych lub zarządzających innych podmiotów, prowadzących działalność konkurencyjną wobec banku, chyba że uzyskają na to zgodę zgodnie z odrębnymi regulacjami wewnętrznymi banku,
- pracownicy nie mogą pozostawać w stosunku zatrudnienia w rozumieniu Kodeksu pracy oraz nie mogą zawrzeć umowy zlecenia lub umowy o dzieło, innej umowy cywilno-prawnej, czy formy zatrudnienia w rozumieniu Kodeksu cywilnego z innym podmiotem konkurencyjnym, w tym w szczególności z innym bankiem,
- pracownicy nie mogą procesować oraz zatwierdzać decyzji podejmowanych na etapie obsługi posprzedażowej kredytów, jeśli dokonuje się ich na rzecz:
 - tych pracowników,
 - osób bliskich pracownikom,
 - osób prawnych, w których ci pracownicy lub osoby im bliskie mają udziały lub są członkami organów tych osób prawnych, bądź ich pracownikami posiadającymi uprawnienia decyzyjne,
 - osób fizycznych lub prawnych, których interesy ekonomiczne są równoważne interesom pracowników lub bliskich im osób,
- pracownicy nie mogą wykorzystywać nazwy i logo banku oraz jego druków i formularzy firmowych, do działań niezwiązanych z wykonywaniem obowiązków służbowych,
- pracownicy nie powinni wykorzystywać sprzętu teleinformatycznego i samochodów służbowych im udostępnionych do innej działalności niż wykonywana na rzecz banku, zwłaszcza zarobkowej, chyba że dopuszczają to zapisy umowy między pracownikiem a bankiem,
- pracownicy nadzorujący lub wykonujący usługi na rzecz danego klienta nie mogą uczestniczyć w organach nadzorczych lub zarządzających tego klienta, a tym samym ubiegać się o zgodę na takie uczestnictwo; nie mogą również pełnić funkcji kierowniczych w przedsiębiorstwie tego klienta.

Konflikt interesów może wystąpić także w zakresie składania zamówień i innych relacji biznesowych, które bank utrzymuje z osobą fizyczną lub osobą prawną, w której uczestniczy aktywny pracownik lub osoba mu bliska. Dzieje się tak, gdy pracownik banku ma możliwość wywierania wpływu na zamierzone złożenie zamówienia lub nawiązanie innej relacji biznesowej, na własną korzyść lub na korzyść osoby mu bliskiej. To samo dotyczy umów dotyczących bezpośredniego lub pośredniego zakupu usług lub towarów zawartych

z aktualnymi lub byłymi pracownikami banku. Takie kontrakty są zasadniczo zabronione, chyba że odbywają się na przejrzystych zasadach z należycie udokumentowaną korzyścią dla banku. Pracownik banku, w sytuacji gdy on sam lub osoba mu bliska są zaangażowani w realizację zamówienia lub inną relację biznesową, musi powiadomić o tym Departament Compliance za pośrednictwem swojego bezpośredniego przełożonego.

4) między bankiem a członkami rady nadzorczej i zarządu:

- członkowie rady nadzorczej oraz zarządu banku powinni ujawniać na forum tych organów, że powstał lub może powstać konflikt interesów w relacji z klientem banku lub bankiem oraz nie powinni zabierać głosu w dyskusji i głosować nad sprawami, które taki konflikt mogą powodować – w relacji z klientem banku lub bankiem,
- wszystkie faktyczne i potencjalne konflikty interesów, które dotyczą członków rady nadzorczej i Zarządu banku powinny być zgłaszane, omawiane, dokumentowane i rozstrzygane na forum rady nadzorczej lub zarządu,
- jeśli bank rozpozna konflikt interesów, który może mieć wpływ na niezależność osądu członka rady nadzorczej lub zarządu, przekazuje do właściwych organów nadzorczych informacje o tym fakcie oraz o środkach podjętych by zminimalizować ryzyko,
- członkowie zarządu oraz osoby pełniące kluczowe funkcje w banku nie mogą pełnić dodatkowych funkcji w podmiocie zależnym lub innym podmiocie należącym do Grupy mBanku, jeżeli mogłoby to negatywnie wpłynąć na efektywność obowiązków wykonywanych w banku,
- nie uważa się za mające wpływ na niezależność osądu członka rady nadzorczej lub zarządu jeśli jest on akcjonariuszem lub udziałowcem podmiotu z grupy kapitałowej mBanku oraz korzysta z usług banku lub podmiotów z grupy kapitałowej mBanku.

VI. Zasady ujawniania konfliktu interesów

Rada Nadzorcza i Zarząd banku zapewniają publiczne ujawnianie odpowiednich informacji dotyczących przyjętej w banku Polityki zarządzania konfliktami interesów, z wyłączeniem danych prawnie chronionych, w tym tajemnicy bankowej lub tajemnicy przedsiębiorstwa oraz danych osobowych.

Ujawnienia obejmują informacje na temat sposobu zarządzania przez bank istotnymi konfliktami interesów oraz konfliktami, które mogłyby powstać z powodu przynależności banku do Grupy mBanku lub transakcji zawieranych przez bank z innymi podmiotami w Grupie. Istotne konflikty interesów to konflikty interesów dotyczące członków rady nadzorczej i zarządu banku.

Informacje o istnieniu w banku takich potencjalnych konfliktów oraz ich zakresie, bank przekazuje do Komisji Nadzoru Finansowego.

Wszystkie informacje, które dotyczą konfliktów interesów, bank przekazuje klientowi pisemnie lub e-mailem. Format tych informacji musi:

- zapewniać możliwość przechowywania ich przez klienta i bank przez czas wynikający z charakteru informacji oraz celu, w jakim je sporządzono lub przekazano,
- uniemożliwiać ich zmianę i pozwalać odtworzyć w wersji i formie, w jakiej je sporządzono lub przekazano.

Informacje kierowane do klienta zgodnie z Polityką powinny zawierać dane, które pozwolą mu zdecydować, czy chce zawrzeć umowę lub dalej korzystać z usługi, która wynika z zawartej umowy.