

## Polityka komercjalizacji produktów i usług

### Cele i zakres dokumentu

„Polityka komercjalizacji produktów i usług” opisuje zasady i procesy, zgodnie z którymi Grupa Kapitałowa wprowadza na rynek nowe produkty lub modyfikuje te już dostępne dla klientów. Dokument obejmuje standardy dotyczące m.in.:

- kształtowania cech produktów i usług tak, żeby zasady korzystania z nich były proste i łatwe do zrozumienia dla klientów,
- odpowiedzialnej sprzedaży, tak żeby oferować klientom produkty i usługi dopasowane ich do potrzeb,
- informowania o produktach i usługach w sposób jasny i przejrzysty, łącznie z informacjami o ryzykach, jakie wiążą się z korzystaniem z nich.

### Jakie zagadnienia związane z ESG opisuje polityka?

Zgodnie z polityką, w relacjach z klientami Grupa Kapitałowa postępuje uczciwie, bezstronnie i profesjonalnie. Potrzeby i interesy klientów stawia na pierwszym miejscu. Nie dopuszcza do komercjalizacji produktów i usług, w których identyfikuje ryzyko, które przekracza akceptowalny poziom lub którym nie można skutecznie zarządzać.

Grupa Kapitałowa tworzy produkty i usługi, które są proste i zrozumiałe, tak, żeby można było łatwo wyjaśnić ich funkcjonowanie. Komunikacja dotycząca produktów i usług jest jasna i przejrzysta. Wszystkie dotyczące ich dokumenty i informacje muszą być rzetelne, bezstronne i niewprowadzające w błąd. Przekazy o produktach i usługach muszą obejmować m.in.:

- Informacje o kosztach i warunkach korzystania z produktów i usług, sposobie ich funkcjonowania oraz o prawach i obowiązkach klientów.
- Ostrzeżenia na temat ryzyk związanych z korzystaniem z produktów i usług oraz na temat innych kwestii istotnych podczas podejmowania przez klienta decyzji.

Grupa Kapitałowa sprzedaje swoje produkty i usługi w sposób odpowiedzialny. Jej pracownicy działają zgodnie z przepisami i dobrymi praktykami w zakresie sprzedaży. Aby chronić klientów, ocena wyników pracownika jest powiązana z jakością obsługi w odniesieniu do zarządzania ryzykiem. Pracownikom sprzedaży zapewnia się szkolenia, aby mieli odpowiednią wiedzę, umiejętności i doświadczenie. Zgodnie z polityką pracownicy powinni ocenić adekwatność nabywanych przez klienta produktów i usług do jego realnych potrzeb, biorąc pod uwagę jego poziom kompetencji i sytuację finansową.

Na etapie obsługi klienta pracownicy powinni brać pod uwagę szczególne okoliczności lub trudności klientów, którzy są bardziej narażeni na szkody lub straty finansowe bądź osobiste. Polityka zwraca też uwagę na konieczność edukacji klientów, aby ułatwiać im świadome podejmowanie decyzji o korzystaniu z produktów i usług.

### Najwyższy szczebel zarządzania, który odpowiada za politykę

Za sporządzenie i aktualizację polityki odpowiada dyrektor Departamentu Zapewniania Zgodności. Opisuje ona rolę i kompetencje Lokalnego Komitetu Marketingu i Monitoringu

Produktów (LMMC), który decyduje, czy nowe lub zmodyfikowane produkty i usługi mogą być wprowadzone do sprzedaży.

#### [Stosowanie w spółkach zależnych Banku](#)

Polityka obowiązuje w Grupie Kapitałowej.