

Kodeks Etyczny

1

Towarzystwa Inwestycji
Społeczno-Ekonomicznych SA



Warszawa, styczeń 2016

„Kodeks Etyczny Towarzystwa Inwestycji Społeczno-Ekonomicznych TISE SA" (zwany dalej "Kodeksem etycznym") określa normy postępowania we wszystkich obszarach działalności Towarzystwa Inwestycji Społeczno-Ekonomicznych (zwanego dalej „TISE”).

Kodeks etyczny definiuje standardy i dobre praktyki biznesowe stosowane w TISE, które obowiązują wszystkie osoby zasiadające w organach Spółki, pozostające z TISE w stosunku pracy na podstawie umowy o pracę i osoby świadczące pracę na podstawie umów cywilnoprawnych („Pracownicy”) oraz osoby i instytucje współpracujące („Partnerzy”).

Działania podejmowane przez TISE, jego Pracowników i Partnerów powinny być zgodne z zasadami zawartymi w Kodeksie etycznym i z tych zasad wynikać.

Przestrzeganie norm Kodeksu etycznego służy wzrostowi zaufania do TISE i sprzyja budowaniu kultury organizacyjnej opartej na takich wartościach, jak: uczciwość, przejrzystość, profesjonalizm, staranność, stabilność i ciągłe doskonalenie.

TISE przez swoją działalność powinno przyczyniać się do społeczno-ekonomicznego rozwoju kraju oraz wzrostu dobrobytu społeczeństwa poprzez odpowiedzialne prowadzenie biznesu, wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań, wspieranie rozwoju przedsiębiorczości i aktywności obywatelskiej społeczeństwa.

Fundamentalną zasadą, na której TISE i jego Pracownicy powinni budować swoje relacje z otoczeniem, jest odpowiedzialność społeczna. Realizując strategię biznesową, TISE powinno kierować się nie tylko uwarunkowaniami ekonomicznymi, ale również słusznymi interesami swoich klientów, pracowników, inwestorów, partnerów biznesowych, a także lokalnego środowiska.

Wartości etyczne i kultura pracy stanowią podstawę wspólnych działań wszystkich Pracowników i Partnerów na rzecz dobrego imienia TISE.

Wszyscy Pracownicy i Partnerzy są zobowiązani do bezwarunkowego przestrzegania zapisów niniejszego Kodeksu Etycznego i zgłaszania w dobrej wierze wszelkich zaobserwowanych nieprawidłowości, które w ich ocenie są niezgodne z zapisami Kodeksu etycznego.

Wszelkie pytania, wątpliwości i nieprawidłowości należy zgłaszać na adres mailowy skargi@tise.pl.

Za przestrzeganie zasad zapisanych w Kodeksie Etycznym odpowiada Zarząd TISE.

Zasady etyczne

Relacje z klientami

1. Działamy zgodnie z prawem i wewnętrznymi regulacjami:

- ✓ Przestrzegamy przepisów prawa oraz postanowień zawartych umów, wykonujemy nasze obowiązki z należytą starannością, uwzględniając zarówno zewnętrzne, jak i wewnętrzne regulacje prawne.

2. Chronimy dane

- ✓ Dbamy o ochronę danych osobowych naszych klientów i poufność posiadanych informacji.
- ✓ Do wykorzystania jakichkolwiek informacji dotyczących klienta w kampaniach promocyjnych, materiałach marketingowych i innych publicznie udostępnianych informacjach wymagana jest jego pisemna zgoda, która może być wyrażona drogą mailową.

3. Działamy w sposób przejrzysty i zrozumiały

- ✓ Dbamy o to, by informacje przekazywane naszym klientom były rzetelne i nie wprowadzały w błąd. W komunikacji marketingowej nie stosujemy informacji budujących niewłaściwe przesłanki decyzji naszych klientów.
- ✓ Jesteśmy odpowiedzialni wobec klientów, otwarcie informując o warunkach współpracy, procesie i produktach. Przed zawarciem umowy i w umowach zawieramy m.in. następujące informacje: tożsamość i adres kredytodawcy, kwota, okres obowiązywania umowy pożyczki, stopa pożyczki, całkowita kwota do zapłaty, należności za opóźnienia w spłacie, prawo do odstąpienia od umowy i przedterminowej spłaty, praktyki stosowane w zakresie windykacji należności.
- ✓ Na stronie internetowej TISE zamieszczamy przykład ilustrujący koszty pożyczki.
- ✓ W przypadku pożyczek udzielanych na okres 12 miesięcy lub dłuższy, TISE przedstawia klientom jasne i ścisłe informacje na temat ich pożyczki w sprawozdaniu rocznym (odsetki i kwotę główną), pozostałe saldo (odsetki i kwotę główną) oraz strukturę pozostałych płatności (harmonogram, kwoty, odsetki i kwotę główną). Sprawozdanie roczne może być przekazywane drogą elektroniczną, w postaci papierowej lub osobiście.
- ✓ TISE stosuje odpowiednie środki dla zapewnienia klientom pełnego zrozumienia produktów, procedury oraz warunków umowy przez szkolenie personelu mającego bezpośredni kontakt z klientami w zakresie skutecznej komunikacji, w tym np. wyjaśnianie zapisów umowy niezrozumiałych dla klientów, odczytywanie na głos

umów klientom niedowidzącym lub niepiśmiennym oraz - w razie potrzeby - dostarczanie materiałów w miejscowych językach.

- ✓ Klientom zapewnia się wystarczający czas na zapoznanie z warunkami oferty i umowy oraz umożliwia zadawanie pytań na każdym etapie procesu pożyczkowego (drogą telefoniczną, mailową, osobiście w czasie spotkania) i uzyskanie odpowiedzi przed podpisaniem umowy. Klient zawsze dostaje projekt umowy przed ustaleniem terminu jej podpisania. Dokumentacja pożyczkowa jest dostępna na stronie internetowej TISE, w siedzibie i placówkach TISE oraz może być przesłana drogą elektroniczną.
- ✓ Przejrzystość przedstawiamy klientom wszystkie warunki i postanowienia umowy zwłaszcza, jeżeli dotyczą grożących klientom konsekwencji i ryzyk finansowych.

4

4. Nie dyskryminujemy

- ✓ Przy wyborze klientów oraz w ich traktowaniu TISE nie stosuje kryteriów przynależności rasowej, etnicznej, płci, poglądów politycznych, niepełnosprawności, religii, ani orientacji seksualnej jako parametrów oceny zdolności kredytowej.
- ✓ TISE podejmuje decyzje pożyczkowe oceniając zdolność spłaty, zdolność pożyczkową i zdolność ukończenia projektu na podstawie informacji pochodzących od wnioskodawcy, z baz danych lub od konkurencji.

5. Dbamy o dobro klientów

- ✓ Każdego klienta traktujemy z szacunkiem i proponujemy optymalną ofertę dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb i możliwości (spłaty).
- ✓ Zgodnie ze wzorami umów obowiązujących w działalności własnej TISE klienci mają prawo do odstąpienia od umowy pożyczki w ciągu 14 dni kalendarzowych od jej podpisania albo spłaty całości zaciągniętej pożyczki w ciągu 14 dni kalendarzowych od podpisania umowy pożyczki, bez obowiązku podawania przyczyny. Ewentualne koszty odszkodowania związane z przedterminową spłatą są również określone w umowie pożyczki.
- ✓ TISE ma jasno sprecyzowaną politykę dotyczącą dopuszczalnych zabezpieczeń, ich form i wartości, zgodnie z którą niedopuszczalne jest pozbawianie klientów podstawowych środków do życia i możliwości utrzymania minimalnego poziomu konsumpcji gospodarstw domowych lub doprowadzenia do ubóstwa.

6. Nie stosujemy niedopuszczalnych metod windykacji

Pracownicy i partnerzy, w tym windykatorzy zewnętrzni, są zobowiązani do profesjonalnego traktowania klientów i dłużników, odnoszenia się do nich z szacunkiem, stosowania wewnętrznych uregulowań instytucjonalnych (np. Regulaminu pracowniczego) oraz są

szkoleni z technik dopuszczalnych praktyk windykacyjnych. Nie należy gnębić, nękać, znieważać, przymuszać ani zastraszać dłużników.

Zakazane jest:

- ✓ wykorzystywanie lub groźenie użyciem przemocy fizycznej i technik przymusu w celu wyrządzenia szkody cielesnej osobie fizycznej, upokorzenia, zaszkodzenia jej reputacji lub zniszczenia mienia,
- ✓ stosowanie bluźnierstw, wulgaryzmów lub języka obelżywego dla słuchacza lub czytelnika,
- ✓ publikowanie listy dłużników niespłacających należności, niezgodnej z obowiązującym prawem w kraju, w którym była udzielona pożyczka,
- ✓ publiczne ogłaszanie chęci sprzedaży długu w celu przymuszenia do spłaty,
- ✓ uporczywe wykonywanie telefonów do dłużników z zamiarem znieważenia, drażnienia lub nękania,
- ✓ wykonywanie telefonów do dłużników bez ujawnienia tożsamości dzwoniącego,
- ✓ kontaktowanie się z klientem o nieodpowiedniej porze.

5

7. Liczy się dla nas zdanie klientów

- ✓ TISE poddaje regularnej ocenie zadowolenie klienta przez ankiety, sondaże, kwestionariusze, rozmowy z klientami, etc.
- ✓ TISE posiada jasno sprecyzowaną politykę znaną całemu personelowi, w myśl której skargi klientów należy w pełni zbadać i rozstrzygnąć w odpowiednim terminie. TISE dysponuje mechanizmem rozpatrywania skarg klientów przy pomocy wyznaczonego do tego celu personelu. W TISE funkcjonuje adres mailowy: skargi@tise.pl służący do wysłania skargi pisemnej. Osobą odpowiedzialną za jej obsługę jest dyrektor Biura Zarządu. Liczba skarg jest mierzona i raz w roku publikowana w Internecie. W trakcie procesu składania wniosku pożyczkowego TISE zapewnia klientom informację na temat przysługującego im prawa do złożenia skargi i sposobu jej złożenia.
- ✓ Klienci mają możliwość przedstawiania TISE uwag i sugestii dotyczących działalności wysyłając wiadomość pocztą elektroniczną bezpośrednio do pracowników, pocztą tradycyjną lub drogą telefoniczną.

Relacje z pracownikami

8. TISE szanuje godność i prawa wszystkich Pracowników i Partnerów

- ✓ zapewnia bezpieczne warunki pracy,
- ✓ zapewnia jasne i sprawiedliwe warunki zatrudnienia,
- ✓ oferuje równe warunki pracy dla wszystkich obecnych i potencjalnych pracowników,

- ✓ nie dyskryminuje ze względu na kolor skóry, pochodzenie etniczne, płeć, wiek, religię, poglądy polityczne lub inne, niepełnosprawność lub orientację seksualną,
- ✓ stosuje uczciwą politykę wynagrodzeń,
- ✓ dba o jakość, profesjonalizm i wysokie standardy obsługi klientów,
- ✓ współpracuje z osobami, których celem jest dalszy rozwój,
- ✓ zachęca pracowników do rozwijania umiejętności i podnoszenia kwalifikacji zawodowych,
- ✓ uaktualnia i uzupełnia konieczną wiedzę fachową przez ustawiczne kształcenie i doskonalenie umiejętności,
- ✓ zabrania jakichkolwiek form mobbingu,
- ✓ nie zatrudnia nieletnich pracowników,
- ✓ współpracuje z osobami wyznającymi taki sam system wartości społecznych jak TISE
- ✓ z różnorodności czerpie inspirację i wiedzę,
- ✓ stosuje zasady równego traktowania i różnorodności w miejscu pracy w obszarach dotyczących rekrutacji, dostępu do szkoleń i awansów, wynagrodzeń, godzenia obowiązków zawodowych z życiem prywatnym, ochrony przed mobbingiem.

9. TISE szkoli i ocenia Pracowników

- ✓ Personel TISE jest szkolony w zakresie oferowanych produktów, stosowanych procedur, procesów, narzędzi, systemów i baz danych, ochrony poufności, bezpieczeństwa, ścisłości i integralności osobistych i finansowych informacji dotyczących klientów, obsługi klientów i świadczenie usług w sposób etyczny, w tym zgodny z niniejszym Kodeksem etycznym oraz zrozumiały i przejrzysty dla klientów.
- ✓ TISE przeprowadza regularnie ocenę pracowników w celu oceny ich wydajności, etycznego postępowania, profesjonalizmu i jakości interakcji z klientami.

Relacje z partnerami i inwestorami

10. Przejrzystość i otwartość w kontaktach z partnerami i inwestorami

- ✓ Nie wprowadzamy partnerów i inwestorów w błąd, przekazujemy im wszelkie niezbędne informacje dotyczące rentowności, oddziaływania społecznego i ryzyka, które według naszej wiedzy mogą wpłynąć na ich decyzje biznesowe.

Relacje ze środowiskiem finansowym

11. Szanujemy konkurencję

- ✓ Szanujemy konkurencję i dbamy o dobre relacje.
- ✓ We wzajemnych stosunkach kierujemy się dobrymi obyczajami, z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.

- ✓ Nie wyrażamy się źle o konkurencji. W komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej skupiamy się na swoich atutach, a nie na wadach konkurencji. W ten sposób budujemy naszą pozycję rynkową

12. Jesteśmy częścią środowiska finansowego

- ✓ Nie współpracujemy z bezpośrednią konkurencją.
- ✓ Nie konkurujemy cenowo z innym instytucjami finansowymi i nie stosujemy dumpingowych cen w celu zdobycia partnerów do współpracy.
- ✓ Decyzje biznesowe podejmujemy myśląc długofalowo i biorąc pod uwagę ich konsekwencje dla firmy, klientów, partnerów biznesowych, środowiska i innych interesariuszy.
- ✓ Angażujemy się w inicjatywy na rzecz doskonalenia branży finansowej.

7

Relacje ze społeczeństwem

13. Angażujemy się w działania na rzecz społeczeństwa

- ✓ Działamy na rzecz dobra lokalnych społeczności oraz grup wykluczonych.
- ✓ Aktywnie angażujemy się w rozwiązywanie problemów lokalnych społeczności.
- ✓ Łączymy ludzi wokół idei rozwoju przedsiębiorczości i inicjatyw na rzecz dobra ogólnego.
- ✓ Zachęcamy naszych klientów, współpracowników, partnerów i ich rodziny do angażowania się w dobro wspólne społeczności, w których żyjemy.
- ✓ Solidaryzujemy się ze społecznością spółdzielczą, wspierając ruch spółdzielczy i inicjatywy spółdzielcze.

Relacje ze środowiskiem naturalnym

14. Ograniczamy nasz negatywny wpływ na środowisko

- ✓ Podjęliśmy inicjatywy mające na celu promowanie postaw odpowiedzialności ekologicznej.
- ✓ Prowadzimy „Zielone Biuro” - ograniczamy zużycie wody, energii i papieru, utylizujemy i używamy powtórnie.
- ✓ Komunikujemy klientom, partnerom biznesowym, współpracownikom o naszej odpowiedzialności w tym zakresie.

Konflikty interesów

15. Monitorowanie konfliktów interesów

- ✓ Unikamy konfliktu interesów. Jeżeli konflikt taki zaistniał – dążymy do jego rozwiązania z zapewnieniem uczciwego i rzetelnego traktowania współpracowników, klientów, parterów i inwestorów.

Towarzystwo Inwestycji Społeczno-Ekonomicznych TISE SA

Towarzystwo Inwestycji Społeczno-Ekonomicznych TISE SA istnieje od 25 lat. Zostało utworzone w roku 1991 przez Bank BISE, Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych i francuski fundusz inwestycyjny SIDI. Dziś jego właścicielem jest francuski bank Crédit Coopératif, który od ponad 120 lat finansuje potrzeby podmiotów ekonomii społecznej.

Początkowo TISE zajmowało się finansowaniem inwestycji małych i średnich firm za pomocą venture capital, poręczeń kredytowych i pożyczek podporządkowanych. Od roku 2008 TISE aktywnie udziela pożyczek dla organizacji pozarządowych, przedsiębiorstw społecznych oraz mikro-, małych i średnich firm. Fundusze na ten cel pochodzą ze środków własnych, a od 2012 r. także ze środków powierzonych przez Bank Gospodarstwa Krajowego w ramach realizacji umów z Unią Europejską - Programu Operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej oraz inicjatywy JEREMIE. TISE jest jedynym polskim przedstawicielem w Europejskiej Federacji Banków Etycznych i Alternatywnych FEBEA zrzeszającej 24 instytucje finansujące cele społeczne i etyczne oraz administratorem COOPEST - europejskiego funduszu kapitałowego inwestującego środki w fundusze pożyczkowe dla mikro przedsiębiorstw. Od roku 2013 TISE jest także partnerem Banku Gospodarstwa Krajowego w pilotażowym projekcie współfinansowanym z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Działania 1.4 „Wsparcie Inżynierii finansowej na rzecz rozwoju ekonomii społecznej” ramach programu został powołany ES Fundusz TISE dysponujący 37 mln złotych przeznaczonymi na pożyczki dla podmiotów ekonomii społecznej o preferencyjnym oprocentowaniu. Naszymi klientami są spółdzielnie pracy, spółdzielnie inwalidów i niewidomych, spółdzielnie socjalne, organizacje pozarządowe, spółki non-profit i kościelne osoby prawne.

Towarzystwo Inwestycji Społeczno-Ekonomicznych SA

ul. Okopowa 56, 01-042 Warszawa

tel. 22 636 07 40

email: tise@tise.pl

www.tise.pl

facebook/tisesa