

## **Ogólne zasady dotyczące polityki informacyjnej Banku Spółdzielczego w Goleniowie w kontaktach z Klientami i Członkami Banku**

*W poszanowaniu potrzeb Klientów, Członków Banku oraz osób trzecich, z uwzględnieniem „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego 22 lipca 2014 r., dążąc do jak największej przejrzystości swoich działań, Bank Spółdzielczy w Goleniowie (dalej Bank) dokłada starań, aby zainteresowany informacjami o Banku i prowadzonej przez niego działalności miał zapewniony stosowny dostęp do informacji o Banku, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W tym celu Bank stosuje następujące ogólne zasady dotyczące polityki informacyjnej Banku w kontaktach z Klientami i Członkami Banku (dalej polityka informacyjna).*

### **I. ZAKRES I DEFINICJE**

1. Ogólne zasady dotyczące polityki informacyjnej Banku Spółdzielczego w Goleniowie w kontaktach z Klientami i Członkami Banku, zwane dalej polityką informacyjną Banku, stanowią zbiór ogólnych praktyk w zakresie udostępniania informacji związanych z działalnością Banku, w szczególności określają zakres oraz sposób prowadzenia komunikacji, w tym kanały komunikacji stosowane przez Bank.
2. Polityka informacyjna Banku w zakresie informacji o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczących adekwatności kapitałowej oraz zasad wynagradzania osób zajmujących stanowiska kierownicze, została określona odrębnie w obowiązującej w Banku „Polityce ujawnień w zakresie profilu ryzyka i poziomu kapitału”. Niniejsza polityka informacyjna Banku nie narusza postanowień wskazanego dokumentu.
3. Polityka informacyjna Banku w zakresie przysługujących Klientom środków ochrony w relacjach z Bankiem została odrębnie określona w obowiązujących w Banku „Zasadach składania i rozpatrywania reklamacji”. Niniejsza polityka informacyjna Banku nie narusza postanowień wskazanego dokumentu.
4. W dalszej części niniejszego dokumentu poniższe sformułowania otrzymują następujące znaczenie:
  - 1) Strona internetowa – strona internetowa Banku Spółdzielczego w Goleniowie znajdująca się pod adresem internetowym <http://www.bsgoleniow.pl/>;
  - 2) Członek Banku – osoba fizyczna mająca zdolność do czynności prawnych i osoba prawna;

- 3) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub inny podmiot, który łączy z Bankiem umowa o świadczenie usług, w której Bank jest usługodawcą bądź który zlecił Bankowi dokonanie określonej czynności.

## **II. PRAKTYKI OGÓLNE**

1. Bank dąży do ułatwienia dostępu do informacji związanych z jego działalnością oraz do ich prezentowania w sposób przejrzysty, rzetelny i kompletny. Nie udostępnia się informacji objętych tajemnicą bankową, tajemnicą przedsiębiorstwa lub innych danych dla których prawo powszechnie obowiązujące lub interes Banku wymagają poufności.
2. Polityka informacyjna Banku ma na celu zagwarantowanie wysokich standardów komunikacji, służących kształtowaniu wizerunku Banku jako uczciwej i rzetelnej instytucji zaufania publicznego.
3. Podstawowym sposobem przekazywania przez Bank informacji związanych z jego działalnością jest udostępnianie materiałów i informacji w siedzibie Centrali Banku oraz na stronie internetowej, chyba że przepis powszechnie obowiązującego prawa przewiduje inaczej.

## **III. STRONA INTERNETOWA**

1. Informacje zamieszczane na stronie internetowej Banku mają na celu umożliwienie łatwego uzyskania dostępu do informacji na temat oferty produktowej Banku w celu wyboru produktów i usług dopasowanych do indywidualnych potrzeb Klientów oraz realizację obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów prawa.
2. Strona internetowa Banku zawiera, między innymi:
  - 1) podstawowe informacje o Banku;
  - 2) statut Banku;
  - 3) skład osobowy Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku, z wyszczególnieniem imion i nazwisk oraz funkcji;
  - 4) dane kontaktowe Banku z wyszczególnieniem formy kontaktu;
  - 5) wykaz placówek Banku;
  - 6) podstawowe informacje związane z ofertą produktową Banku;
  - 7) stosowane stawki oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek;
  - 8) stosowane stawki prowizji i wysokość pobieranych opłat;
  - 9) stosowane kursy walutowe;
  - 10) stosowane przez Bank „Zasady Ładu Korporacyjnego Banku Spółdzielczego w Goleniowie”, przyjęte na podstawie „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, oraz ocenę ich stosowania przez Radę Nadzorczą Banku<sup>1</sup>;
  - 11) politykę informacyjną Banku.

#### **IV. KLIENCI**

1. Zewnętrzna polityka informacyjna Banku służy kształtowaniu pożądaných relacji z obecnymi i potencjalnymi Klientami Banku.
2. Komunikacja z Klientami, prowadzona w ramach polityki informacyjnej, powinna zawierać rzetelne, kompletne i niewprowadzające w błąd informacje, jak również powinna być zrozumiała dla przeciętnego odbiorcy i odbywać się z zachowaniem właściwej formy komunikacji, przy uwzględnieniu woli Klienta w zakresie przetwarzania jego danych dla celów informacyjnych i marketingowych.
3. Polityka informacyjna Banku w zakresie komunikacji z Klientami dotyczy informowania Klienta o:
  - 1) ofercie produktowej Banku;
  - 2) zmianach wzorców umownych i funkcjonalnościach posiadanych produktów, w terminach zgodnych z przepisami prawa i postanowieniami wynikającymi z zawartych umów;
  - 3) warunkach dotyczących bezpiecznego korzystania z usług bankowych;
  - 4) innych okolicznościach, wymaganych przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym o posiadanych produktach i usługach;
  - 5) udzielania odpowiedzi, wyjaśnień na składane przez Klientów pytania, wnioski, skargi oraz reklamacje.
4. Bank za pośrednictwem swoich pracowników udziela odpowiedzi na pytania Klientów związane z działalnością Banku. W przypadku, gdy z powodu ograniczeń prawnych nie jest możliwe przekazanie Klientowi informacji, którymi jest zainteresowany, Bank uzasadnia brak możliwości przekazania tych informacji, chyba że udzielenie takiego wyjaśnienia jest zabronione przepisami prawa.
5. Komunikacja między Bankiem i Klientem odbywa się za pomocą następujących kanałów komunikacji:
  - 1) poczty elektronicznej;
  - 2) serwisu bankowości elektronicznej;
  - 3) korespondencji listowej;
  - 4) rozmów z pracownikami prowadzonych w placówkach Banku.
6. Bank przy prowadzeniu komunikacji z Klientem posługuje się kanałem komunikacji wybranym przez Klienta, chyba że obowiązek komunikacji w określonej formie wynika z obowiązujących przepisów prawa, postanowień regulaminów produktowych i umów zawartych z Klientem. Bank udziela odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni, za wyjątkiem odpowiedzi na reklamacje, skargi bądź wnioski Klientów, dla których terminy są określone w obowiązujących w Banku „Zasadach składania i rozpatrywania reklamacji”, zamieszczonych na stronie internetowej Banku.

## **V. CZŁONKOWIE BANKU**

1. Bank w swoich działaniach zmierza do zapewnienia Członkom Banku równego dostępu do informacji.
2. Bank, z poszanowaniem obowiązków wynikających z powszechnie obowiązującego prawa, udziela na żądanie Członka Banku informacji związanych z działalnością Banku. Nie udostępnia się informacji objętych tajemnicą bankową, tajemnicą przedsiębiorstwa lub innych danych, dla których prawo powszechnie obowiązujące lub interes Banku wymagają poufności.
3. W przypadku udzielenia Członkowi Banku informacji, która podlega udostępnieniu na podstawie prawa powszechnie obowiązującego oraz w zgodzie z niniejszą polityką informacyjną, Bank udostępnia tę informację innym Członkom Banku:
  - 1) w siedzibie Banku pod adresem: ul. Konstytucji 3 Maja 56, 72-100 Goleniów,
  - 2) na żądanie Członka Banku – w formie pisemnej lub elektronicznej, chyba że informacja dotyczyła tylko okoliczności dotyczących wyłącznie danego Członka Banku.
4. Bank w formie korespondencji listowej przesyłanej Członkom Banku przekazuje następujące materiały bądź informacje:
  - 1) materiały na Zebranie Przedstawicieli, w tym m.in. informacje związane z planowaną zmianą statutu Banku, roczne sprawozdania Zarządu z działalności Banku, roczne sprawozdania z działalności Rady Nadzorczej;
  - 2) na temat powodów odwołania Zebrania Przedstawicieli, zmiany terminu lub porządku obrad wraz z uzasadnieniem;
  - 3) o przerwie w obradach Zebrania Przedstawicieli powodach zarządzenia przerwy;
5. Zarząd Banku udziela informacji na pytania Członków Banku w terminie pozwalającym na rzetelne i kompletne przygotowanie odpowiedzi, jednak nie dłuższym niż 30 dni, chyba że krótszy termin wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## **VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Przegląd polityki informacyjnej Banku, w tym zakresu informacji, które Bank udostępnia na stronie internetowej i w Centrali Banku, dokonywany jest w cyklu rocznym.

---

<sup>i</sup> Pierwsza ocena dokonana przez Radę Nadzorczą Banku w zakresie stosowania „Zasad Ładu Korporacyjnego SGB-Banku S.A.” możliwa będzie w 2016 r. za rok 2015.