



Spółdzielcza Grupa Bankowa
Nadwarciański Bank Spółdzielczy w Działoszynie

Zasady
polityki informacyjnej
w kontaktach
z Klientami i Uczestnikami
Nadwarciańskiego Banku
Spółdzielczego w Działoszynie

Załącznik do uchwały Zarządu
nr 91/17 z dnia 06.09.2017r.
z mocą obow. z dniem podjęcia.

I. Postanowienia ogólne

§ 1

Ogólne zasady dotyczące polityki informacyjnej w kontaktach z Klientami i Udziałowcami, 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 z Klientami i Udziałowcami, w tym kanały komunikacji oraz kompetencje w ramach działań informacyjnych.

§ 2

1. Użyte w dalszej części niniejszego dokumentu poniższe określenia oznaczają:
 - 1) Bank – Nadwarciański Bank Spółdzielczy w Działoszynie,
 - 2) Statut – Statut Nadwarciańskiego Banku Spółdzielczego w Działoszynie,
 - 3) strona internetowa – strona internetowa Banku znajdująca się pod adresem internetowym <http://www.nbsdzialoszyn.pl/>;
 - 4) Zasady Ładu Korporacyjnego – dokument Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych przyjęty przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego postanowienia Bank wdrożył w dokumencie „Polityka Ładu Korporacyjnego w Nadwarciańskim Banku Spółdzielczym w Działoszynie”,
 - 5) Udziałowiec/Członek Banku – osoba fizyczna mająca zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna będąca Udziałowcem/Członkiem Banku;
 - 6) 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. Polityka w zakresie ujawnień obowiązkowych

§ 3

1. W zakresie informacji wymaganych przez przepisy art.111

Ustawy Prawo bankowe Bank ogłasza:

- 1) podstawowe informacje o Banku;
- 2) statut Banku;
- 3) skład osobowy Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku, z wyszczególnieniem imion nazwisk oraz funkcji;
- 4) dane kontaktowe Banku z wyszczególnieniem formy kontaktu;
- 5) wykaz placówek Banku;
- 6) podstawowe informacje związane z ofertą produktową Banku;
- 7) podstawową strukturę organizacyjną Banku;
- 8) stosowane stawki oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek;
- 9) nazwiska osób upoważnionych do zaciągania zobowiązań w imieniu Banku albo jednostki organizacyjnej;
- 10) obszar działania Banku oraz bank zreszający;

- 11) stosowane stawki prowizji i wysokość pobieranych opłat;
 - 12) terminy kapitalizacji odsetek;
 - 13) bilans wraz z opinią biegłego rewidenta za ostatni okres podlegający badaniu;
 - 14) sprawozdanie z działalności jednostki z uwzględnieniem art. 111a Prawa bankowego;
 - 15) zasady polityki informacyjnej Banku w kontaktach z klientami i udziałowcami.
2. W zakresie Zasad Ładu Korporacyjnego Bank ujawnia „Politykę Ładu Korporacyjnego w Nadwarciańskim Banku Spółdzielczym w Działoszynie”, przyjętą na podstawie „Zasad Ładu Komisję Nadzoru Finansowego, informację o zastosowanych odstępstwach oraz wyniki okresowej oceny stosowania Zasad Ładu Korporacyjnego, dokonanej przez Radę Nadzorczą Banku.
3. Informacje, o których mowa w ust.1, ujawniane są:
- 1) w miejscu wykonywania czynności, w sposób ogólnie dostępny;
 - 2) na stronie internetowej, z wyłączeniem informacji o których mowa w ust. 1 pkt.9 -14.
6. Informacje, o których mowa w ust.2 Bank ujawnia na stronie internetowej Banku.
7. W odniesieniu do informacji dotyczących adekwatności kapitałowej oraz informacji podlegających ogłaszaniu na mocy przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego Rozporządzenie (UE) nr 648/2012, aktów delegowanych oraz innych przepisów szczegółowych, zastosowanie mają zapisy obowiązujących w Banku „Zasad polityki informacyjnej w Nadwarciańskim Banku Spółdzielczym w Działoszynie”.
8. Informacja, o której mowa w ust.7 zawiera również informacje wymagane na podstawie art. 111a ust.4, tj. opis systemu zarządzania, w tym systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń.
9. W terminie ogłaszania informacji zgodnie z ust.7 Bank ujawnia również:
- a) informacje o spełnieniu przez członków Rady Nadzorczej i Zarządu wymogów w zakresie posiadania wiedzy, umiejętności i doświadczenia, odpowiedniego do pełnionych przez nich funkcji i powierzonych im obowiązków, oraz rękojmi należytego wykonywania tych obowiązków,
 - b) liczbę funkcji Członka Zarządu lub Rady Nadzorczej pełnionych jednocześnie.
- Niniejsze zasady nie naruszają postanowień Zasad polityki informacyjnej w zakresie profilu ryzyka i poziomu kapitału.
10. Polityka informacyjna Banku w zakresie przysługujących Klientom środków ochrony w relacjach z Bankiem została odrębnie określona w obowiązujących

w Banku „Zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Nadwarciańskim Banku Spółdzielczym w Działoszynie”. Niniejsze zasady polityki informacyjnej nie naruszają postanowień wskazanego dokumentu.

11. Informacje o zasadach polityki informacyjnej w zakresie profilu ryzyka i poziomu kapitału oraz zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji Bank ujawnia na stronie internetowej Banku.
12. Bank ujawnia w miejscu wykonywania czynności oraz na stronie internetowej bieżące informacje związane z zakresem działania Banku.

III. KLIENCI

§4

1. Zewnętrzna polityka informacyjna Banku służy kształtowaniu pożądanych 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, szczególności z elektronicznych kanałów dostępu;
 - 4) innych okolicznościach, wymaganych przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym o posiadanych produktach i usługach;
 - 5) udzielaniu 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 a Klientem odbywa się za pomocą następujących kanałów komunikacji:
 - 1) kontakt telefoniczny;
 - 2) poczta elektroniczna;
 - 3) bankowość elektroniczna;
 - 4) korespondencja listowna;

- 5) rozmowy z pracownikami prowadzonymi 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 obowiązującej w Banku procedurze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji”.

7. UDZIAŁOWCY

§ 5

1. Bank w swoich działaniach zmierza do zapewnienia Udziałowcom równego dostępu do informacji.
2. W ramach polityki informacyjnej Bank bierze pod uwagę interesy wszystkich Udziałowców, o ile nie są one sprzeczne z interesami Banku.
3. Celem polityki informacyjnej wobec Udziałowców jest ustanowienie komunikacji pomiędzy Bankiem a Udziałowcami gwarantującej właściwy, rzetelny i kompletny dostęp do informacji o Banku, w granicach określonych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Statutem oraz innymi przepisami szczególnymi, dla wszystkich Udziałowców, bez stosowania preferencji w stosunku do któregośkolwiek z nich.

§ 6

1. Polityka informacyjna Banku w zakresie komunikacji z Udziałowcami zapewnia wszystkim Udziałowcom, nie stosując przy tym żadnych preferencji w stosunku do poszczególnych z nich, możliwość zaznajamiania się z:
 - 1) uchwałami organów Banku,
 - 2) protokołami obrad organów Banku,
 - 3) protokołami lustracji,
 - 4) rocznymi sprawozdaniami z działalności Banku, łącznie ze sprawozdaniem finansowym Banku i opinią biegłego rewidenta;
 - 5) umowami zawieranymi przez Bank z osobami trzecimi,
2. Bank może odmówić Udziałowcowi wglądu do umów zawieranych z osobami trzecimi, jeżeli naruszałoby to prawa tych osób lub istnieje uzasadniona obawa, że Udziałowiec wykorzysta pozyskane informacje w celach sprzecznych z interesem Banku i przez to wyrządzi Bankowi znaczną szkodę.
3. Bank może odmówić wglądu Udziałowcowi w uchwały, protokoły obrad organów, protokoły lustracji, o ile może to stanowić naruszenie przepisów prawa lub istnieje uzasadniona obawa, że Udziałowiec wykorzysta pozyskane

informacje w celach sprzecznych z interesem Banku i przez to wyrządzi Bankowi znaczną szkodę.

4. Odmowa udostępnienia informacji, o której mowa w ust. 2 i 3 wyrażana jest na piśmie.

§7

1. Informacje, o których mowa w §6 ust. 1 pkt 1 -5 udostępniane są do wglądu/w obecności pracownika Banku/, z zastrzeżeniem przepisów § 6 ust. 2 i 3, w siedzibie Centrali Banku pod adresem: ul. Piłsudskiego 21A, 98-355 Działoszyn w trybie ustalonym z Udziałowcem.

§8

Bank zgodnie ze Statutem Banku zawiadamia:

- 1) wszystkich Przedstawicieli o czasie, miejscu i porządku obrad Zebrania Przedstawicieli pisemnie, listem poleconym wysłanym co najmniej na 14 dni przed planowaną datą Zebrania Przedstawicieli, natomiast pozostałych członków w formie komunikatu wywieszonego w Centrali oraz Oddziałach Banku na 14 dni przed terminem Zebrania Przedstawicieli;
- 2) wszystkich Przedstawicieli o uzupełnieniu porządku obrad pisemnie listem poleconym wysłanym co najmniej na 5 dni przed terminem Zebrania Przedstawicieli;
- 3) Członków Banku o zasadach przyporządkowania Członków Banku do danej Grupy Członkowskiej, terminie, miejscu i porządku obrad Zebrania Grupy Członkowskiej najpóźniej na 7 dni przed terminem Zebrania przez wywieszenie ogłoszenia w lokalu Banku i miejscach powszechnie wykorzystywanych do zamieszczania pisemnych ogłoszeń na terenie miejsc zamieszkania członków Banku, siedziby lub miejsc prowadzenia działalności gospodarczej, którzy są uprawnieni do udziału w Zebraniu.

§9

Zarząd Banku udziela informacji na pytania Udziałowców pisemnie lub w inny uzgodniony z Udziałowcem sposób 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 oraz z zastrzeżeniem postanowień zawartych w §7.

§10

1. Podstawowe metody komunikacji z Udziałowcami obejmują:

- 1) kontakt telefoniczny,
- 2) pocztę elektroniczną,
- 3) korespondencję listowną,

4) rozmowy z pracownikami i kadrą zarządzającą Banku.

2. Wybór preferowanego kanału komunikacji dokonuje Udziałowiec, chyba że obowiązujące przepisy prawa, postanowienia Statutu lub innych przepisów szczegółowych przewidują obowiązek komunikacji w określonej formie.

IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 11

Zasady, w tym zakres informacji i tryb ich udostępniania przez Bank, podlegają weryfikacji co najmniej raz w roku w ramach przeglądu zarządczego.