

*Załącznik do Uchwały Rady Nadzorczej
Banku Spółdzielczego w Rutce-Tartak
Nr 35/2021 z dnia 5 listopada 2021 r.*

*Załącznik do Uchwały Zarządu
Banku Spółdzielczego w Rutce-Tartak
Nr 62/2021 z dnia 13 października 2021 r.*



BANK SPÓŁDZIELCZY W RUTCE-TARTAK

Zasady polityki informacyjnej Banku Spółdzielczego w Rutce-Tartak w kontaktach z Klientami i Udziałowcami

<u>Nadzorował</u>	<u>Imię i Nazwisko</u> Marta Protasiewicz <u>Stanowisko</u> Prezes Zarządu
<u>Opinia St. ds. zgodności</u> (jeśli wymagana)	<u>Data i podpis</u>
<u>Inne opinie, uwagi itp.</u>
<u>Zmiany dokumentu</u>	<u>Zm I – Uchwała nr</u> <u>Zm II – Uchwała nr</u>
<u>Zastąpiła dotychczas obowiązujące</u>	<i>Wprowadzane po raz pierwszy</i>

październik 2021

Spis treści

WSTĘP	3
I. ZAKRES I DEFINICJE	3
II. PRAKTYKI OGÓLNE	3
III. STRONA INTERNETOWA	4
IV. KLIENCI	4
V. UDZIAŁOWCY	5
VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	6

WSTĘP

W poszanowaniu potrzeb Klientów, udziałowców 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 Rutce-Tartak (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 zasady polityki informacyjnej Banku w kontaktach z Klientami i Udziałowcami określone w niniejszym dokumencie (dalej zasadach polityki informacyjnej).

I. ZAKRES I DEFINICJE

§1.

Zasady dotyczące polityki informacyjnej Banku Spółdzielczego w Rutce-Tartak w kontaktach z Klientami i Udziałowcami, zwane dalej *zasadami polityki informacyjnej* 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.

1. 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 informacyjnej Banku Spółdzielczego w Rutce Tartak*. Niniejsze *zasady polityki informacyjnej* Banku nie naruszają postanowień wskazanego dokumentu.
2. Polityka informacyjna Banku w zakresie przysługujących Klientom środków ochrony w relacjach z Bankiem została odrębnie określona w obowiązującej w Banku *Instrukcji rozpatrywania reklamacji*. Niniejsze *zasady polityki informacyjnej* Banku nie naruszają postanowień wskazanego dokumentu.
3. W dalszej części niniejszego dokumentu poniższe sformułowania otrzymują następujące znaczenie:
 - 1) strona internetowa – strona internetowa Banku znajdująca się pod adresem www.bank.suwalki.pl;
 - 2) Udziałowiec – osoba fizyczna bądź osoba prawna będąca udziałowcem Banku;
 - 3) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub inny podmiot, którego łączy z Bankiem umowa o świadczenie usług, w której Bank jest usługodawcą, bądź który zlecił Bankowi dokonanie określonej czynności.

II. PRAKTYKI OGÓLNE

§2.

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.

1. Polityka informacyjna Banku ma na celu zagwarantowanie wysokich standardów komunikacji, służących kształtowaniu wizerunku Banku jako uczciwej i rzetelnej instytucji zaufania publicznego.
2. Podstawowym sposobem przekazywania przez Bank informacji związanych z jego działalnością jest udostępnianie materiałów i informacji w siedzibie Centrali Banku, w Oddziałach oraz na stronie internetowej, chyba że przepis powszechnie obowiązującego prawa stanowi inaczej.

III. STRONA INTERNETOWA

§3.

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.

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. informacje o stosowanym oprocentowaniu środków na rachunkach depozytowych oraz w zakresie kredytów;
8. taryfy opłat i prowizji;
9. opinię biegłego rewidenta za ostatni okres podlegający badaniu;
10. podstawową strukturę organizacyjną Banku;
11. stosowaną przez Bank *Politykę w zakresie stosowania Zasad Ładu Korporacyjnego w Banku Spółdzielczym w Rutce-Tartak*, przyjętą na podstawie *Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych*, wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz ocenę ich stosowania dokonywaną corocznie przez Radę Nadzorczą Banku i zatwierdzaną przez Zebranie Przedstawicieli;
12. politykę informacyjną Banku.

IV. KLIENCI

§4.

Zewnętrzna polityka informacyjna Banku służy kształtowaniu pożądaných relacji z obecnymi i potencjalnymi Klientami Banku.

1. 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.

2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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 skargi bądź wnioski Klientów, dla których terminy są określone w obowiązującej w Banku *Instrukcji rozpatrywania reklamacji*. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji dostępna jest na stronie internetowej oraz w placówkach bankowych.

V. UDZIAŁOWCY

§5.

1. Bank w swoich działaniach zmierza do zapewnienia Udziałowcom równego dostępu do informacji.
2. Bank, z poszanowaniem obowiązków wynikających z powszechnie obowiązującego prawa, udziela na żądanie Udziałowca 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 Udziałowcowi informacji, która podlega udostępnieniu na podstawie prawa powszechnie obowiązującego oraz w zgodzie z niniejszymi zasadami polityki informacyjnej, Bank udostępnia tę informację innym Udziałowcom:
 - 1) w siedzibie Banku pod adresem: ul. Sejneńska 2, 16-400 Suwałki,
 - 2) na żądanie Udziałowca – w formie pisemnej lub elektronicznej, chyba że informacja dotyczyła tylko okoliczności dotyczących wyłącznie danego Udziałowca.

4. Bank w formie korespondencji listowej przesyłanej Udziałowcom, którzy są Przedstawicielami na Zebraniu Przedstawicieli przekazuje następujące materiały bądź informacje:
 - 1) materiały na Zebraniu 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 walnego zgromadzenia, zmiany terminu lub porządku obrad wraz z uzasadnieniem;
 - 3) o przerwie w obradach walnego zgromadzenia i powodach zarządzenia przerwy;
 - 4) informacje na temat zdarzeń korporacyjnych, takich jak wypłata dywidendy oraz innych zdarzeń skutkujących nabyciem lub ograniczeniem praw po stronie Udziałowca, z uwzględnieniem terminów oraz zasad przeprowadzania tych operacji.Powyższe informacje są udostępniane wszystkim Udziałowcom w siedzibie Centrali Banku i w jego jednostkach organizacyjnych.
5. Z zastrzeżeniem powszechnie obowiązującego prawa, Bank przekazuje informacje Udziałowcom, w terminie umożliwiającym zapoznanie się z nimi. W przypadku:
 - 1) informacji potrzebnych do podjęcia decyzji co do uchwały Zebrania Przedstawicieli, informacje udostępnia się nie później niż 14 dni przed terminem Zebrania Przedstawicieli; zmiany powyższych danych, udostępnia się niezwłocznie;
 - 2) przyjęcia uchwały, dokumentu lub zaistnienia zdarzenia, o którym zgodnie z powszechnie obowiązującym prawem, Udziałowiec powinien być powiadomiony, informację przekazuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od zaistnienia przyczyny przekazania informacji.
6. Zarząd Banku udziela informacji na pytania Udziałowców 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 ust. 5 powyżej.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§6.

Przegląd zasad polityki informacyjnej Banku, w tym zakresu informacji, które Bank udostępni na stronie internetowej i w komórkach organizacyjnych Banku, dokonywany jest w cyklu rocznym.