

Załącznik do
Uchwały nr 9/2018
Zarządu Pobiedzisko-Goślińskiego
Banku Spółdzielczego w Pobiedziskach
z dnia 18.01.2018r.

Załącznik do
Uchwały nr 12/2018
Rady Nadzorczej Pobiedzisko-Goślińskiego
Banku Spółdzielczego w Pobiedziskach
z dnia 28 lutego 2018 r.

POLITYKA INFORMACYJNA

POBIEDZISKO – GOŚLIŃSKIEGO BANKU

SPÓŁDZIELCZEGO W POBIEDZISKACH

W KONTAKTACH Z KLIENTAMI I CZŁONKAMI BANKU

Pobiedziska, styczeń 2018

Spis treści :

Rozdział I	Postanowienia ogólne	2
Rozdział II	Klienci	3
Rozdział III	Członkowie	4
Rozdział IV	Postanowienia końcowe	5

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Ogólne zasady dotyczące polityki informacyjnej w kontaktach z klientami i członkami, 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 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 w zakresie profilu ryzyka i poziomu kapitału”,
 - 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 wskazanych dokumentów.
3. Pojęcia użyte w niniejszej polityce oznaczają:
 - 1) Bank - Pobiedzisko-Gośliński Bank Spółdzielczy w Pobiedziskach;
 - 2) członek – członek Banku (osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, 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;
 - 4) strona internetowa – strona internetowa Banku znajdująca się pod adresem internetowym <http://www.pgbs.pobiedziska.sgb.pl/>.

§ 2

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 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 placówkach Banku oraz na stronie internetowej, chyba że przepis powszechnie obowiązującego prawa przewiduje inaczej.
4. Bank udostępnia w placówkach informacje dotyczące osób upoważnionych do zaciągania zobowiązań w imieniu Banku.

§ 3

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

2. Strona internetowa Banku zawiera, między innymi:
 - 1) podstawowe informacje o Banku;
 - 2) skład osobowy Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku, z wyszczególnieniem imion i nazwisk oraz funkcji;
 - 3) dane kontaktowe Banku;
 - 4) wykaz placówek Banku;
 - 5) podstawowe informacje związane z ofertą produktową Banku;
 - 6) stosowane stawki oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek;
 - 7) stosowane stawki prowizji i wysokość pobieranych opłat;
 - 8) terminy kapitalizacji odsetek;
 - 9) sprawozdanie finansowe z opinią biegłego rewidenta za ostatni okres podlegający badaniu;
 - 10) podstawową strukturę organizacyjną Banku;
 - 11) stosowaną przez Bank „Politykę Ładu Korporacyjnego Pobiedzisko-Goślińskiego Banku Spółdzielczego w Pobiedziskach”, przyjętą na podstawie „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, oraz ocenę ich stosowania przez Radę Nadzorczą Banku;
 - 12) politykę informacyjną Banku,
 - 13) informacje dotyczące:
 - przynależności Banku do Spółdzielczej Grupy Bankowej,
 - uczestnictwa Banku w Spółdzielczym Systemie Ochrony SGB,
 - członkostwa Banku w Związku Rewizyjnym Banków Spółdzielczych im. Franciszka Stefczyka w Warszawie,
 - 14) informacje o gwarantowaniu depozytów w Banku przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny,
 - 15) opis polityki wynagradzania,
 - 16) informacje o podmiocie uprawnionym do badania bilansu Banku,
 - 17) wykaz firm z którymi Bank zawarł umowy outsourcingu,
 - 18) zasady dobrych praktyk Banku,
 - 19) zasady składania reklamacji/skarg/wniosków,
 - 20) opis systemu kontroli wewnętrznej.

Rozdział II

Klienci

§4

1. Zewnętrzna polityka informacyjna Banku służy kształtowaniu pożądanых 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 (określone w odrębnych regulacjach).
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) bankowości elektronicznej;
 - 3) korespondencji listowej;
 - 4) rozmów z pracownikami prowadzonych w placówkach Banku lub telefonicznie.
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 skarg, reklamacji i wniosków ”. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez klienta reklamacji lub skargi w Banku zamieszczona jest na stronie internetowej Banku.

Rozdział III

Członkowie

§ 5

1. Bank w swoich działaniach zmierza do zapewnienia członkom równego dostępu do informacji.
2. Bank, z poszanowaniem obowiązków wynikających z powszechnie obowiązującego prawa, udziela na żądanie członka 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. Prawa członka w zakresie otrzymywania i zapoznawania się z informacjami na temat Banku, zawarte są w Statucie Pobiedzisko-Goślińskiego Banku Spółdzielczego w Pobiedziskach. Członek Banku ma prawo do otrzymania odpisu obowiązującego Statutu Banku.
4. Informacji na temat Banku, które wykraczają poza zakres określony w Statucie udziela Zarząd Banku pisemnie lub w inny uzgodniony z członkiem sposób, niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni.
5. Podstawowe metody komunikacji z członkami obejmują:
 - 1) pocztę elektroniczną;
 - 2) korespondencję listowną;
 - 3) rozmowy z pracownikami Banku;
 - 4) kontakt telefoniczny.
6. Bank przy prowadzeniu komunikacji z członkiem posługuje się kanałem komunikacji wybranym przez członka, chyba że obowiązek komunikacji w określonej formie wynika z obowiązujących przepisów prawa, postanowień Statutu lub innych przepisów szczegółowych.

Rozdział IV **Postanowienia końcowe**

§ 6

1. Zakres ujawnianych informacji podlega weryfikacji w celu ich dostosowania do zmian profilu ryzyka Banku i otoczenia gospodarczego, w którym Bank działa.
2. Stanowisko ds. zgodności dokonuje corocznie:
 - przeglądu niniejszej Polityki w celu jej weryfikacji,
 - oceny, czy ogłaszane informacje, o których mowa w § 1 ust.2 i §3 ust.2 , są wyczerpujące, aktualne, zgodne z wymogami prawa oraz profilem ryzyka Banku.Wyniki przeglądu i oceny będą prezentowane w ramach sprawozdania dotyczącego oceny stopnia zgodności działania Banku z „Polityką Ładu Korporacyjnego”.