

**Polityka informacyjna
Banku Spółdzielczego w Chodzieży
w kontaktach z klientami i członkami**

(tekst ujednolicony)

Chodzież, czerwiec 2015 r.

Spis treści:

Rozdział I	Postanowienia ogólne	3
Rozdział II	Klienci	4
Rozdział III	Członkowie	5
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, z uwzględnieniem „Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego 22 lipca 2014 r.
2. Polityka informacyjna w zakresie:
 - 1) informacji o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczących adekwatności kapitałowej została określona odrębnie w obowiązujących w Banku „Zasadach sporządzania i ujawniania informacji w zakresie profilu ryzyka i poziomu kapitału w Banku Spółdzielczym w Chodzieży”, „Polityce ujawnień w zakresie profilu ryzyka i poziomu kapitału w Banku Spółdzielczym w Chodzieży”,
 - 2) zasad wynagradzania osób zajmujących stanowiska kierownicze, zostały określone odrębnie w „Polityce wynagrodzeń osób, mających istotny wpływ na profil ryzyka oraz oceny kwalifikacji członków organu zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku Spółdzielczym w Chodzieży”,
 - 3) przysługujących klientom środków ochrony w relacjach z Bankiem została odrębnie określona w obowiązujących w Banku „Zasadach składania i rozpatrywania reklamacji/skarg w Banku Spółdzielczym w Chodzieży”.Niniejsza polityka informacyjna nie narusza postanowień wskazanych dokumentów.
3. Pojęcia użyte w niniejszej polityce oznaczają:
 - 1) strona internetowa – strona internetowa Banku znajdująca się pod adresem internetowym <http://www.bschodziej.pl>,
 - 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.

§ 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.

§ 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. 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,
 - 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) terminy kapitalizacji odsetek,
 - 10) stosowane kursy walut dla rozliczeń gotówkowych,
 - 11) bilans ze sprawozdaniem z badania za ostatni okres podlegający badaniu,
 - 12) podstawową strukturę organizacyjną Banku,
 - 13) stosowane przez Bank „Zasady Ładu Korporacyjnego”, przyjęte na podstawie „Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, oraz ocenę ich stosowania przez Radę Nadzorczą Banku,
 - 14) politykę informacyjną Banku,
 - 15) procedurę składania i rozpatrywania reklamacji/skarg.

Rozdział II

Klienci

§ 4

1. Zewnętrzna polityka informacyjna 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 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 przekazywanie 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:
 - 1) bankowości elektronicznej,
 - 2) korespondencji listowej,
 - 3) 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 prawa, postanowień regulaminów produktowych i umów zawartych z klientem. Bank udziela odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni, za wyjątkiem odpowiedzi na reklamację, skargę bądź wnioski klientów, dla których terminy są określone w obowiązujących w Banku „Zasadach składania i rozpatrywania reklamacji/skarg w Banku Spółdzielczym w Chodzieży”. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez klienta reklamacji/skargi w Banku Spółdzielczym w Chodzieży zamieszczona jest na stronie internetowej.

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 wymaga poufności.
3. W przypadku udzielenia członkowi informacji, która podlega udostępnieniu na podstawie prawa powszechnie obowiązującego oraz zgodnie z niniejszą polityką informacyjną, Bank udostępnia tę informację innym członkom:
 - 1) w placówkach Banku,
 - 2) na żądanie członka – w formie pisemnej,chyba, że informacja dotyczyła tylko okoliczności dotyczących wyłącznie danego członka.
4. Informacja o prawach członka zawarta jest w § 7 Statutu Banku Spółdzielczego w Chodzieży, który udostępniony jest na stronie internetowej.

Rozdział IV Postanowienia końcowe

§ 6

Przegląd polityki informacyjnej Banku, w tym zakresu informacji, które Bank udostępnia na stronie internetowej i w komórkach organizacyjnych Banku, dokonywany jest w cyklach rocznych, do końca I kwartału.