

Załącznik nr 2 do Uchwały  
Nr 90/OP/15 Zarządu BSZŁ w  
Łowiczu z dnia 22.06.2015 r.



**Ogólne zasady dotyczące polityki informacyjnej  
Banku Spółdzielczego Ziemi Łowickiej w Łowiczu  
w kontaktach z Klientami i członkami Banku**

czerwiec 2015 r.

## SPIS TREŚCI:

Rozdział I. Zakres i definicje.....	3
Rozdział II. Praktyki ogólne.....	4
Rozdział III. Strona internetowa.....	4
Rozdział IV. Klienci.....	4
Rozdział V. Członkowie Banku.....	5
Rozdział VI. Postanowienia końcowe.....	6

*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 Ziemi Łowickiej w Łowiczu (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 Ziemi Łowickiej w Łowiczu 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 w BSZŁ w Łowiczu”. 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 skarg, wniosków i reklamacji BSZŁ w Łowiczu”. Niniejsza polityka informacyjna Banku nie narusza postanowień wskazanego dokumentu.
4. W dalszej części niniejszego dokumentu poniższe sformułowania otrzymują następujące znaczenie:
  - 1) Bank – Bank Spółdzielczy Ziemi Łowickiej w Łowiczu;
  - 2) strona internetowa – strona internetowa Banku znajdująca się pod adresem internetowym <http://www.bszl.com.pl/>;
  - 3) członek Banku – osoba fizyczna lub osoba prawna posiadająca udziały Banku;
  - 4) 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, w Oddziałach 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 wraz ze wskazaniem Banku Zrzeszającego;
  - 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) podstawową strukturę organizacyjną Banku;
  - 8) „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, oraz ocenę ich stosowania przez Radę Nadzorczą Banku\* oraz oświadczenie Zarządu Banku o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego;
  - 9) politykę informacyjną Banku,
  - 10) zasady składania i rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji w Banku,
  - 11) Zasady ujawnień i dostępu do informacji w zakresie profilu ryzyka i poziomu kapitału w Banku.

## **IV. KLIENCI**

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 przeciętnej 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) telefonicznej;
  - 2) poczty elektronicznej;
  - 3) serwisu bankowości elektronicznej;
  - 4) korespondencji listowej;
  - 5) 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 skarg, wniosków i reklamacji w BSZŁ w Łowiczu”, zamieszczonych na stronie internetowej Banku w formie załącznika zawierającego podstawowe informacje dla Klientów.

## **V. CZŁONKOWIE BANKU**

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. W przypadku udzielenia członkowi informacji, która podlega udostępnieniu na podstawie prawa powszechnie obowiązującego oraz w zgodzie z niniejszą polityką informacyjną, Bank udostępnia tę informację innym członkom:
  - 1) w siedzibie Banku pod adresem: ul. Stary Rynek 18, 99-400 Łowicz,
  - 2) na żądanie członka – w formie pisemnej lub elektronicznej,chyba że informacja dotyczyła tylko okoliczności dotyczących wyłącznie danego członka Banku.
4. Bank informuje członków o wszystkich sprawach związanych z Zebraniem Przedstawicieli na zebraniach Grup Członkowskich.
5. Bank w formie korespondencji listowej przesyłanej członkom delegatom na Zebranie Przedstawicieli przekazuje następujące materiały bądź informacje:
  - 1) materiały będące przedmiotem obrad Zebrania Przedstawicieli Banku,
  - 2) na temat powodów odwołania walnego zgromadzenia Zebrania Przedstawicieli , zmiany terminu lub porządku obrad wraz z uzasadnieniem;
  - 3) informacje na temat rozliczeń z członkami, takich jak wypłata dywidendy, oraz innych zdarzeń skutkujących nabyciem lub ograniczeniem praw po stronie członka, z uwzględnieniem terminów oraz zasad przeprowadzania tych operacji.
6. Z zastrzeżeniem powszechnie obowiązującego prawa, Bank przekazuje informacje delegatom, w terminie umożliwiającym zapoznanie się z nimi.
7. Zarząd Banku udziela informacji na pytania członków 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 placówkach Banku, dokonywany jest w cyklu rocznym.

\* 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.