



**Spółdzielcza Grupa Bankowa**

**Polityka informacyjna  
Spółdzielczego Banku Ludowego  
w Zakrzewie  
w kontaktach z klientami i członkami**

Zakrzewo, maj 2018 r.

## **Spis treści**

I.	ZAKRES I DEFINICJE.....	3
II.	PRAKTYKI OGÓLNE .....	3
III.	STRONA INTERNETOWA .....	4
IV.	UJAWNIEŃ W MIEJSCU PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI .....	4
V.	KLIENCI.....	5
VI.	CZŁONKOWIE BANKU .....	6
VII.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....	6

## **I. ZAKRES I DEFINICJE**

1. Ogólne zasady dotyczące polityki informacyjnej Spółdzielczego Banku Ludowego w Zakrzewie w kontaktach z Klientami i członkami, 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:
  - a) 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”,
  - b) przysługujących Klientom środków ochrony w relacjach z Bankiem została odrębnie określona w obowiązujących w Banku „Instrukcji rozpatrywania reklamacji w SBL w Zakrzewie”,a niniejsza polityka informacyjna Banku nie narusza postanowień wskazanych dokumentów.
3. W dalszej części niniejszego dokumentu poniższe sformułowania otrzymują następujące znaczenie:
  - 1) strona internetowa – strona internetowa Banku znajdująca się pod adresem internetowym <http://www.sblzakrzewo.pl/>;
  - 2) członek Banku – osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna będący członkiem (spółdzielni) Banku;
  - 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) usługa – wszystkie czynności, produkty i usługi znajdujące się w ofercie Banku.

## **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 i Spółdzielczej Grupie Bankowej;
  - 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) terminy kapitalizacji odsetek;
  - 8) stosowane kursy walutowe;
  - 9) sprawozdanie finansowe ze sprawozdaniem niezależnego biegłego rewidenta z badania sprawozdania finansowego za ostatni okres podlegający badaniu;
  - 10) opis systemu zarządzania w tym, systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń, a także informację o spełnianiu przez członków rady nadzorczej i zarządu wymogów określonych w art. 22aa Prawa bankowego;
  - 11) informację o stopie zwrotu z aktywów obliczonej jako iloraz zysku netto i sumy bilansowej;
  - 12) stosowaną przez Bank „Politykę Ładu Korporacyjnego”;
  - 13) oświadczenie Zarządu w sprawie stosowania w Banku Zasad Ładu Korporacyjnego;
  - 14) podstawową strukturę organizacyjną Banku;
  - 15) politykę informacyjną Banku;
  - 16) wyniki oceny stosowania ładu korporacyjnego przeprowadzonej przez Radę Nadzorczą,
  - 17) informacje o sposobie rozpatrywania reklamacji.

### **IV. UJAWNIA W MIEJSCU PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI**

Bank ogłasza w miejscu wykonywania czynności, w sposób ogólnie dostępny:

1. stosowane stawki oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek;
2. stosowane stawki prowizji i wysokość pobieranych opłat;
3. terminy kapitalizacji odsetek;
4. stosowane kursy walutowe;
5. bilans z opinią biegłego rewidenta za ostatni okres podlegający badaniu;
6. skład zarządu i rady nadzorczej banku;
7. nazwiska osób upoważnionych do zaciągania zobowiązań w imieniu banku albo jednostki organizacyjnej;
8. obszar działania oraz bank zrzeszający;

9. informacje o outsourcerach, o ile uzyskują dostęp do danych osobowych.

## **V. KLIENCI**

1. Zewnętrzna polityka informacyjna Banku służy kształtowaniu pożądaných 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, w tym o rachunku płatniczym wraz z informacją o opłatach za jego korzystanie oraz z usług powiązanych z w/w rachunkiem;
  - 2) ofercie produktów ubezpieczeniowych oferowanych w ramach prowadzonej działalności agencyjnej;
  - 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) poczty elektronicznej (wyłącznie w udostępnionym zakresie);
  - 2) bankowości elektronicznej;
  - 3) SMS;
  - 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 „Instrukcji rozpatrywania reklamacji w SBL w Zakrzewie”, zamieszczonych na stronie internetowej Banku.

## **VI. CZŁONKOWIE BANKU**

1. Bank w swoich działaniach zmierza do zapewnienia członkom Banku 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: 77-424 Zakrzewo ul. Dworcowa 4,
  - 2) na żądanie członka – w formie pisemnej,chyba że informacja dotyczyła tylko okoliczności dotyczących wyłącznie danego członka.
4. Z zastrzeżeniem powszechnie obowiązującego prawa, Bank przekazuje informacje członkom, w terminie umożliwiającym zapoznanie się z nimi.
5. 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.
6. Informacja o prawach członka zawarta jest w Rozdziale 3 Statutu.

## **VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

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