

**POLITYKA INFORMACYJNA
BANKU SPÓŁDZIELCZEGO RZEMIOSŁA
W ŁODZI
W KONTAKTACH Z KLIENTAMI I UDZIAŁOWCAMI**

W poszanowaniu potrzeb Klientów, Udziałowców 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 Rzemiosła w Łodzi (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 w kontaktach z Klientami i Udziałowcami (dalej polityka informacyjna).

I. ZAKRES I DEFINICJE

1. Ogólne zasady dotyczące polityki informacyjnej Banku w kontaktach z Klientami i Udziałowcami, 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 informacyjnej Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Łodzi”. 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 i reklamacji”. Niniejsza polityka informacyjna Banku nie narusza postanowień wskazanego dokumentu.
4. W dalszej części niniejszego dokumentu poniższe sformułowania otrzymują następujące znaczenie:
 - 1) strona internetowa – strona internetowa Banku znajdująca się pod adresem internetowym www.bsrz.pl ;
 - 2) Udziałowiec – osoba fizyczna lub osoba prawna posiadająca co najmniej jeden pełny udział w BSRz ;
 - 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.

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, w Punktach Kasowych 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 ułatwienie dostępu do wiedzy o Banku oraz na temat oferty produktowej Banku, udogadniając wybór 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 BSRz;
 - 2) skład osobowy Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku, z wyszczególnieniem imion i nazwisk oraz funkcji;
 - 3) dane kontaktowe Banku z wyszczególnieniem formy kontaktu;
 - 4) wykaz placówek Banku;
 - 5) podstawowe informacje związane z ofertą produktową Banku;
 - 6) stosowane stawki oprocentowania środków na rachunkach bankowych;
 - 7) podstawowe kursy walutowe;
 - 8) bilans Banku z opinią biegłego rewidenta za ostatni okres podlegający badaniu;
 - 9) podstawową strukturę organizacyjną Banku;
 - 10) stosowaną przez Bank „Politykę Ładu Korporacyjnego BSRz”, przyjętą na podstawie „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, oraz ocenę jej stosowania dokonaną przez Radę Nadzorczą Banku;
 - 11) oświadczenie Zarządu BSRz o stosowaniu „Zasad Ładu Korporacyjnego”;
 - 12) politykę informacyjną Banku w kontaktach z klientami i udziałowcami;
 - 13) politykę informacyjną w BSRz w Łodzi;
 - 14) zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji klientów;
 - 15) informacje podlegające ujawnieniu;
 - 16) informacje określone w art. 318 Ustawy o BFG;

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 przeciętnego odbiorcy i odbywać się z zachowaniem właściwej formy, 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 wzorów umów 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) trybie udzielania odpowiedzi i 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;
 - 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 obowiązujące przepisy prawa, postanowienia regulaminów produktowych lub umowy zawarte z Klientem narzucają określoną formę tej komunikacji. 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 i reklamacji”, zamieszczonych na stronie internetowej Banku.
7. W Banku udostępniane są wszystkim klientom informacje w formie papierowej, między innymi:
 - 1) bilans z opinią biegłego rewidenta;
 - 2) sprawozdanie Zarządu z działalności Banku;
 - 3) uchwały Zebrania Przedstawicieli;
 - 4) polityka informacyjna w BSRz;
 - 5) informacje podlegające ujawnieniu;
 - 6) Statut Banku;
 - 7) tabele opłat i prowizji;
 - 8) zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji klientów.

V. UDZIAŁOWCY

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 niniejszą polityką informacyjną, Bank udostępnia tę informację innym Udziałowcom:
 - 1) w Centrali Banku pod adresem: ul. Żeromskiego 68, 90-502 Łódź,
 - 2) na żądanie udziałowca – w formie pisemnej lub elektronicznej,

chyba że informacja dotyczyła tylko okoliczności dotyczących wyłącznie danego Udziałowca.

4. O terminie i miejscu Zebrania Grup Członkowskich, Zarząd zawiadamia członków przez wywieszenie ogłoszenia w Centrali Banku i w lokalach jego placówek, zamieszczenie informacji na stronie internetowej Banku i w gazecie lokalnej.
5. Zarząd w formie korespondencji listownej przesyłanej Udziałowcom (Przedstawicielom), przekazuje informacje odnośnie:
 - 1) czasu i miejsca Zebrania Przedstawicieli,
 - 2) porządku obrad,
 - 3) danych ekonomiczno-finansowych Banku,
 - 4) projektów Uchwał przeznaczonych do podjęcia przez Zebranie Przedstawicieli, z uwzględnieniem zachowania terminu określonego w Statucie BSRz, umożliwiającego zapoznanie się z nimi przez Przedstawicieli.
6. O czasie, miejscu i porządku obrad Zebrania Przedstawicieli, Zarząd informuje wszystkich Udziałowców poprzez wywieszenie pisemnej informacji w Centrali Banku i w lokalach jego placówek, oraz zamieszcza zawiadomienie na stronie internetowej Banku.
7. 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 innych obowiązujących przepisów prawa.