

*Załącznik do Uchwały
Nr 202/2019 Zarządu KDBS
z dnia 18 września 2019 r.*



**Polityka informacyjna
w zakresie kontaktów z Klientami i Udziałowcami
Kujawsko-Dobrzyńskiego Banku Spółdzielczego**

Włocławek, wrzesień 2019 r.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1 Przepisy ogólne	3
Definicje.....	3
Zakres i Cel Polityki informacyjnej.....	3
Zadania organów Banku w zakresie polityki informacyjnej.....	4
Rozdział 2 Zasady polityki informacyjnej w zakresie kontaktów z Klientami..	4
Zakres ogłaszanych informacji dla Klientów.....	4
Sposoby ogłaszania informacji dla Klientów.....	5
Sposoby komunikacji z Klientami	6
Rozdział 3 Zasady polityki informacyjnej w zakresie kontaktów z Udziałowcami	6
Zakres udostępnianych informacji dla Udziałowców.....	6
Sposoby udostępniania informacji oraz formy komunikacji z Udziałowcami.....	7
Rozdział 4 Zasady weryfikacji informacji ogłaszanych Klientom	8
Rozdział 5 Zasady weryfikacji informacji udostępnianych Udziałowcom.....	9
Rozdział 6 Weryfikacja Polityki informacyjnej	9

Rozdział 1. Przepisy ogólne

Definicje

§ 1

Ilekroć w dalszej treści niniejszej „Polityki informacyjnej w zakresie kontaktów z Klientami i Udziałowcami Kujawsko-Dobrzyńskiego Banku Spółdzielczego”, zwanej dalej Polityką informacyjną, użyte są poniższe pojęcia, oznaczają one:

- 1) Bank – Kujawsko-Dobrzyński Bank Spółdzielczy;
- 2) Rada Nadzorcza – Rada Nadzorcza Kujawsko-Dobrzyńskiego Banku Spółdzielczego;
- 3) Udziałowiec – Członek 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;
- 5) placówki Banku – Oddziały, Filie, Bankowe Punkty Obsługi Klienta Kujawsko-Dobrzyńskiego Banku Spółdzielczego;
- 6) strona internetowa – strona internetowa Banku znajdująca się pod adresem internetowym <http://www.kdbs.com.pl/>.

Zakres i cel polityki informacyjnej

§ 2

1. W poszanowaniu potrzeb Klientów, Udziałowców oraz osób trzecich, dążąc do jak największej przejrzystości swoich działań, Bank dokłada starań, aby osoby zainteresowane informacjami o Banku i prowadzonej przez niego działalności miały zapewniony stosowny dostęp do informacji o Banku, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Bank dokłada starań aby udostępniane informacje były prezentowane w sposób przejrzysty, rzetelny i kompletny. Nie ogłasza się informacji objętych tajemnicą bankową, tajemnicą przedsiębiorstwa lub innych danych dla których prawo powszechnie obowiązujące lub interes Banku wymagają poufności.
3. Przedmiotem niniejszej Polityki informacyjnej jest proces prowadzenia przez Bank komunikacji z Klientami i Udziałowcami wynikający z realizacji przyjętych przez Bank „Polityki Ładu Korporacyjnego Kujawsko – Dobrzyńskiego Banku Spółdzielczego”, „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Kujawsko-Dobrzyńskim Banku Spółdzielczym” oraz wynikający z obowiązków informacyjnych określonych w przepisach prawa w szczególności w Prawie bankowym.
4. 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 obowiązujących w Banku „Zasadach polityki informacyjnej w Kujawsko – Dobrzyńskim Banku Spółdzielczym”. Niniejsza Polityka informacyjna nie narusza postanowień wskazanego dokumentu.

5. Niniejsza Polityka informacyjna ma na celu zagwarantowanie wysokich standardów komunikacji, służących kształtowaniu wizerunku Banku jako uczciwej i rzetelnej instytucji zaufania publicznego.
6. Niniejsza Polityka informacyjna określa w szczególności zakres oraz sposoby prowadzenia komunikacji, w tym formy miejsca oraz częstotliwość, ogłaszanych przez Bank informacji.

Zadania organów Banku w zakresie polityki informacyjnej

§ 3

1. Rada Nadzorcza zatwierdza uchwaloną przez Zarząd Banku Politykę informacyjną.
2. Zarząd Banku:
 - 1) odpowiada za kształtowanie zasad Polityki informacyjnej, regulującej w szczególności:
 - a) zakres ogłaszanych informacji,
 - b) sposób ogłaszania informacji (forma, miejsce, częstotliwość ogłaszania),
 - c) wykorzystywane metody komunikacji,
 - d) zasady zatwierdzania i weryfikacji ogłaszanych informacji,
 - e) zasady weryfikacji polityki informacyjnej.
 - 2) zatwierdza każdorazowo informację do ogłoszenia Klientom lub udostępnienia Udziałowcom.

Rozdział 2. Zasady polityki informacyjnej w zakresie kontaktów z Klientami

Zakres ogłaszanych informacji dla Klientów

§ 4

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 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. Bank zorganizował proces rozpatrywania skarg i reklamacji oraz podejmuje działania zaradcze zmierzające do ograniczenia sytuacji, powodujących ich występowanie w przyszłości. Obowiązujące „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Kujawsko-Dobrzyńskim Banku Spółdzielczym” określają m.in. procedury rozpatrywania skarg i reklamacji, wytyczne przygotowania oraz terminy udzielenia odpowiedzi.
4. Bank informuje Klientów o produktach i usługach Banku ogłaszając:
 - 1) podstawowe informacje dotyczące oferty produktowej Banku;
 - 2) stosowane stawki oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek;
 - 3) stosowane stawki prowizji i wysokość pobieranych opłat;
 - 4) terminy kapitalizacji odsetek;
 - 5) stosowane kursy walutowe;
 - 6) warunki dotyczące bezpiecznego korzystania z usług bankowych;

- 7) inne informacje, wymagane przepisami prawa powszechnie obowiązującego, dotyczące oferowanych lub posiadanych przez Klientów produktów i usług.
5. Bank informuje Klientów o organizacji i procedurach działania Banku ogłaszając:
 - 1) podstawowe informacje o Banku i Spółdzielczej Grupie Bankowej;
 - 2) obszar działania Banku oraz nazwę banku zrzeszającego;
 - 3) statut Banku;
 - 4) skład osobowy Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku, z wyszczególnieniem imion i nazwisk oraz funkcji;
 - 5) nazwiska osób upoważnionych do zaciągania zobowiązań w imieniu banku albo jednostki organizacyjnej Banku;
 - 6) dane kontaktowe Centrali i placówek Banku z wyszczególnieniem formy kontaktu;
 - 7) podstawową strukturę organizacyjną Banku;
 - 8) „Politykę Ładu Korporacyjnego Kujawsko – Dobrzyńskiego Banku Spółdzielczego”;
 - 9) oświadczenie Zarządu Banku o stosowaniu „Zasad Ładu Korporacyjnego” wydanych przez KNF;
 - 10) ocenę stosowania „Polityki Ładu Korporacyjnego Kujawsko – Dobrzyńskiego Banku Spółdzielczego” dokonaną przez Radę Nadzorczą;
 - 11) informację o możliwości złożenia przez Klienta reklamacji;
 - 12) „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Kujawsko-Dobrzyńskim Banku Spółdzielczym”;
 - 13) „Zasady polityki informacyjnej w Kujawsko – Dobrzyńskim Banku Spółdzielczym”;
 - 14) „Politykę informacyjną w zakresie kontaktów z Klientami i Udziałowcami Kujawsko-Dobrzyńskiego Banku Spółdzielczego”;
 - 15) informacje o przedsiębiorcach lub przedsiębiorcach zagranicznych, o których mowa w art. 6a ust. 1 i 7 ustawy Prawo bankowe, o ile przy wykonywaniu na rzecz jednostki organizacyjnej banku albo innego przedsiębiorcy lub przedsiębiorcy zagranicznego czynności, o których mowa w tych przepisach, uzyskują dostęp do informacji chronionych tajemnicą bankową;
 - 16) inne informacje, wymagane przepisami prawa powszechnie obowiązującego, dotyczące organizacji i procedur działania Banku;
6. Bank informuje Klientów o swojej działalności i sytuacji finansowej udostępniając:
 - 1) sprawozdanie Zarządu z działalności Banku za ostatni okres sprawozdawczy;
 - 2) bilans ze sprawozdaniem niezależnego biegłego rewidenta za ostatni okres podlegający badaniu.
7. Bank ogłasza informacje o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczące adekwatności kapitałowej oraz zasad wynagradzania osób zajmujących stanowiska kierownicze w Banku zgodnie z „Zasadami polityki informacyjnej w Kujawsko – Dobrzyńskim Banku Spółdzielczym”.

Sposoby ogłaszania informacji dla Klientów

§ 5

1. Bank w zależności od rodzaju informacji stosuje elektroniczną lub papierową formę ogłaszania informacji.
2. Bank w zależności od rodzaju informacji ogłasza ją w siedzibie Centrali Banku, w Placówkach Banku lub na stronie internetowej, chyba że przepis powszechnie obowiązującego prawa przewiduje inaczej.

3. Materiały prezentowane w Placówkach Banku zamieszczane są w zależności od rodzaju informacji na tablicach informacyjnych lub są dostępne u kierownika placówki Banku.
4. Zamieszczenie materiałów na stronie internetowej Banku ma na celu ułatwienie uzyskania dostępu do informacji na temat oferty produktowej Banku w celu wyboru produktów i usług dopasowanych do indywidualnych potrzeb Klientów oraz realizację obowiązków informacyjnych Banku wynikających z przepisów prawa.
5. Informacje o których mowa w § 4 ust. 4, 5 i 6 ogłaszane są w trybie ciągłym i aktualizowane niezwłocznie po każdej ich zmianie.
6. Szczegółowe zestawienie rodzajów przekazywanej informacji i miejsc ich ogłaszania zawiera tablica stanowiąca załącznik nr 1 do niniejszej polityki informacyjnej.

Sposoby komunikacji z Klientami

§ 6

1. Komunikacja między Bankiem i Klientem odbywa się za pomocą następujących kanałów komunikacji:
 - 1) poczty elektronicznej;
 - 2) serwisu bankowości elektronicznej;
 - 3) korespondencji listowej;
 - 4) rozmów pracowników z Klientami prowadzonych telefonicznie lub osobiście w Centrali i placówkach Banku;
 - 5) tablic ogłoszeniowych w placówkach bankowych.
2. 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 lub umów zawartych z Klientem.
3. 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.
4. Bank udziela odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni, za wyjątkiem odpowiedzi na reklamacje, skargi bądź wnioski Klientów.
5. Odpowiedź Banku na skargę lub reklamację Klienta udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie nie później niż w terminie 15 dni roboczych dla świadczonych przez Bank usług płatniczych i 30 dni kalendarzowych w przypadku pozostałych reklamacji. Termin ten może zostać wydłużony w sytuacjach szczególnych określonych w „Zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Kujawsko-Dobrzyńskim Banku Spółdzielczym”.

Rozdział 3. Zasady polityki informacyjnej w zakresie kontaktów z Udziałowcami

Zakres udostępnianych informacji dla Udziałowców

§ 7

1. Bank w swoich działaniach zmierza do zapewnienia Udziałowcom równego dostępu do informacji.
2. Udziałowcy mają zapewniony zapisami Statutu dostęp do następujących dokumentów:

- 1) rocznego sprawozdania Zarządu z działalności Banku łącznie z rocznym sprawozdaniem finansowym i sprawozdaniem niezależnego biegłego rewidenta;
 - 2) sprawozdania z wykonania zaleceń i uchwał Zebrania Przedstawicieli;
 - 3) projektów uchwał, jakie mają być podjęte na Zebraniu Przedstawicieli;
 - 4) protokołu z ostatniego Zebrania Przedstawicieli;
 - 5) rocznego sprawozdania Rady Nadzorczej.
3. Udziałowcy zgodnie z zapisami Statutu mogą uzyskać:
- 1) odpis obowiązującego Statutu i regulaminów wydanych na podstawie Statutu;
 - 2) wgląd do protokołu lustracji oraz wniosków polustracyjnych oraz informacji o ich realizacji;
 - 3) wgląd za zgodą Banku do uchwał organów Banku, protokołów obrad organów Banku, protokołów lustracji, umów zawieranych przez Bank z osobami trzecimi.

Sposoby udostępniania informacji oraz formy komunikacji z Udziałowcami

§ 8

1. Informacje o których mowa w § 7 ust. 2 Bank udostępnia:
 - 1) w formie prezentacji i w formie papierowej do wglądu w czasie zebrań Grup Członkowskich;
 - 2) w formie papierowej przesłanej do Przedstawicieli Grup Członkowskich co najmniej na 14 dni przed terminem Zebrania Przedstawicieli;
 - 3) w formie prezentacji i w formie papierowej do wglądu w czasie Zebrania Przedstawicieli;
 - 4) w formie papierowej do wglądu w dowolnym czasie na pisemny wniosek Udziałowca w terminie nie przekraczającym 14 dni od daty złożenia wniosku.
2. Informacje o których mowa w § 7 ust. 3 pkt 1 Bank udostępnia do wglądu w formie papierowej w Centrali Banku lub przesyła w formie odpisu na pisemny wniosek Udziałowca w terminie nie przekraczającym 14 dni od daty złożenia wniosku.
3. Informacje o których mowa w § 7 ust. 3 pkt 2 Bank udostępnia do wglądu w formie papierowej w Centrali Banku na pisemny wniosek Udziałowca w terminie nie przekraczającym 14 dni od daty złożenia wniosku.
4. Informacje o których mowa w § 7 ust. 3 pkt 3 Bank może udostępnić do wglądu w formie papierowej w Centrali Banku na pisemny wniosek Udziałowca w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty złożenia wniosku.
5. Bank może odmówić Udziałowcowi udostępnienia informacji, o których mowa w § 7 ust. 3 pkt 3 jeżeli ich udzielenie stanowiłoby naruszenie:
 - 1) tajemnicy bankowej, o której mowa w ustawie Prawo bankowe;
 - 2) przepisów Rozporządzenia nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) w zakresie danych osobowych..
6. Bank może odmówić Udziałowcowi wglądu do umów zawieranych z osobami trzecimi o których mowa w § 7 ust. 3 pkt 3, jeżeli naruszałoby to prawa tych osób lub jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Udziałowiec wykorzysta pozyskane informacje w celach sprzecznych z interesem Banku i przez to wyrządzi Bankowi znaczną szkodę. Odmowa powinna być wyrażona na piśmie w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty złożenia wniosku o którym mowa w ust. 4.
7. Udziałowiec, któremu odmówiono wglądu do umów zawieranych przez Bank z osobami trzecimi, może złożyć wniosek do sądu rejestrowego o zobowiązanie Banku

- do udostępnienia tych umów. Wniosek należy złożyć w terminie 7 dni od dnia doręczenia członkowi Banku pisemnej odmowy.
8. Udziałowiec ma prawo m.in. do wyrażania opinii i zgłaszania wniosków do właściwych organów Banku w sprawach działalności Banku, oraz żądania ich rozpatrzenia.
 9. 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.
 10. Bank udziela informacji na pytania Udziałowców w formie pisemnej 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.

Rozdział 4. Zasady weryfikacji informacji ogłaszanych Klientom

§ 9

1. Ogłaszane informacje w zakresie komunikacji z Klientami o których mowa w § 4 ust. 4 są przygotowywane i weryfikowane przez Wydział Produktów Bankowych i Marketingu.
2. Ogłaszane informacje w zakresie komunikacji z Klientami o których mowa w § 4 ust. 5, są przygotowywane i weryfikowane przez Wydział Organizacyjno - Samorządowy (za wyjątkiem pkt. 11) i 12), które przygotowuje i weryfikuje właściciel regulacji „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Kujawsko-Dobrzyńskim Banku”).
3. Ogłaszane informacje w zakresie komunikacji z Klientami o których mowa w § 4 ust. 6 są przygotowywane i weryfikowane przez Głównego Księgowego.
4. Ogłaszane informacje w zakresie o którym mowa w § 4 ust. 7 podlegają weryfikacji zgodnie z zasadami określonymi w „Zasadach polityki informacyjnej w Kujawsko – Dobrzyńskim Banku Spółdzielczym”.
5. Weryfikacja ogłaszanych informacji prowadzona jest w szczególności pod kątem kompletności informacji, prawidłowości prezentowanych informacji z uwzględnieniem procedur dotyczących ryzyka braku zgodności.
6. Informacje przeznaczone do ogłoszenia podlegają akceptacji przez Członka Zarządu Banku z uwzględnieniem zapisów § 7 zgodnie z podziałem kompetencji określonym w „Regulaminie działania Zarządu Kujawsko – Dobrzyńskiego Banku Spółdzielczego”.
7. Komórki organizacyjne zaakceptowane ogłoszenia przesyłają Administratorowi strony internetowej oraz Dyrektorom Oddziałów i Kierownikom Filii, którzy odpowiadają za ogłoszenie otrzymanych informacji.
8. Ogłaszanie informacji o której mowa w § 4 ust. 4 pkt 5 wykonuje osoba upoważniona w Wydziale Rachunkowo – Finansowym na podstawie informacji przekazanej przez SGB Bank.

§ 10

1. Zakres ogłaszanych informacji podlega weryfikacji na etapie ich przygotowania oraz okresowo nie rzadziej niż corocznie w ramach kontroli wewnętrznej z uwzględnieniem zapisów ust 2.
2. Weryfikacja informacji ogłaszanych na podstawie „Zasad polityki informacyjnej w Kujawsko – Dobrzyńskim Banku Spółdzielczym” dokonywana jest zgodnie z zawartymi w niej zapisami.

Rozdział 5. Zasady weryfikacji informacji udostępnianych Udziałowcom

§ 11

1. Udostępniane informacje w zakresie komunikacji z Udziałowcami są przygotowywane i weryfikowane przez Wydział Organizacyjno – Samorządowy oraz podlegają dodatkowej weryfikacji merytorycznej przez Głównego Księgowego w zakresie spraw finansowych.
2. Weryfikacja udostępnianych informacji prowadzona jest w szczególności pod kątem kompletności informacji, prawidłowości prezentowanych informacji z uwzględnieniem procedur dotyczących ryzyka braku zgodności.
3. Ostatecznej akceptacji udostępnianej informacji dokonuje Członek Zarządu Banku.

Rozdział 6. Weryfikacja Polityki informacyjnej

§ 12

1. Weryfikacja niniejszej Polityki informacyjnej przeprowadzana jest przez Wydział Organizacyjno - Samorządowy przy udziale Wydziału Produktów Bankowych i Marketingu oraz Wydziału Rachunkowo-Finansowego, z własnej inicjatywy raz w roku lub w związku ze zmianami w obowiązującym prawie mającymi wpływ na kształt polityki informacyjnej.
2. Każdy pracownik, który zauważy sytuacje odbiegające bądź sprzeczne z przepisami niniejszej Polityki informacyjnej, zobowiązany jest zgłosić to swojemu przełożonemu.
3. Zmiany Polityki informacyjnej wymagają podjęcia Uchwały Zarządu Banku oraz uzyskania akceptacji Rady Nadzorczej.
4. Regulamin podlega regularnemu przeglądowi w celu dostosowania przepisów do aktualnych zmian zgodnie z zapisami „Instrukcji opracowywania, uzgadniania i ogłaszania wewnętrznych aktów prawnych”.
5. Za dokonanie przeglądu odpowiedzialny jest właściciel regulacji, tj. Wydział Organizacyjno-Samorządowy.