

OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POLITYKI INFORMACYJNEJ BANKU RUMIA SPÓŁDZIELCZEGO 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 (zwaną dalej „KNF”) w dniu 22 lipca 2014 r., dążąc do jak największej przejrzystości swoich działań, Bank Rumia Spółdzielczy (zwany dalej „Bankiem”) 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 Udziałowcami (zwanej dalej ”Polityką informacyjną”).

I. ZAKRES I DEFINICJE

1. Ogólne zasady dotyczące polityki informacyjnej Banku w kontaktach z Klientami i Udziałowcami, 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 rodzaje kanałów komunikacji stosowanych 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 w zakresie profilu ryzyka i poziomu kapitału*”. 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 obowiązującej w Banku „*Instrukcji w sprawie rozpatrywania reklamacji klientów kierowanych do Banku Rumia Spółdzielczego*”. Niniejsza polityka informacyjna Banku nie narusza postanowień wskazanego dokumentu, lecz stanowi jej uzupełnienie w zakresie nieuregulowanym.
4. Niniejsza polityka informacyjna Banku nie narusza postanowień odrębnej regulacji obowiązującej w Banku pt. „*Instrukcja rozpatrywania skarg i wniosków członków Banku Rumia Spółdzielczego*”, lecz stanowi jej uzupełnienie w zakresie nieuregulowanym.
5. Poniższe sformułowania użyte w dalszej części Polityki informacyjnej otrzymują następujące znaczenie:
 - 1) strona internetowa – strona internetowa Banku znajdująca się pod adresem <http://www.bankrumia.pl/>;
 - 2) Udziałowiec – członek Banku Rumia Spółdzielczego, który wniósł wymagane wpisowe oraz zadeklarował i wpłacił udziały, których wysokość i minimalną ilość określają postanowienia Statutu Banku;
 - 3) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub inny podmiot, którą/-y łączy z Bankiem zawarta i obowiązująca umowa o udzielenie przez Bank produktu bankowego lub o świadczenie usług bankowych, w której Bank jest usługodawcą bądź zleceniobiorcą.

II. PRAKTYKI OGÓLNE

1. W wykonaniu deklaracji przyjętych przez Bank w uchwalonej i obowiązującej „*Polityce ładu korporacyjnego w Banku Rumia Spółdzielczym*”, Bank stosuje rozwiązania i podejmuje działania odpowiednie dla urzeczywistnienia zasady prowadzenia przejrzystej

- polityki informacyjnej, uwzględniającej uzasadnione potrzeby swoich Udziałowców oraz Klientów.
2. 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.
 3. Polityka informacyjna Banku ma na celu zagwarantowanie wysokich standardów komunikacji, służących kształtowaniu wizerunku Banku jako uczciwej i rzetelnej instytucji zaufania publicznego.
 4. 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 Banku, chyba że przepis powszechnie obowiązujący przewiduje inaczej.
 5. W ramach realizacji celów Polityki informacyjnej, o których mowa w ustępach 2 i 3 bieżącego punktu, Bank podejmuje ponadto następujące działania:
 - a) corocznie udostępnia Klientom i Udziałowcom w siedzibie Centrali i Oddziałów Banku sporządzone w formie pisemnej raporty zawierające informacje finansowe, pod nazwą „*Informacja z zakresu profilu ryzyka i poziomu kapitału*”, co unormowane jest regulacją wskazaną w punkcie I ust. 2 niniejszego aktu;
 - b) na podstawie przepisów odpowiednich ustaw składa i publikuje swoje sprawozdania finansowe w Krajowym Rejestrze Sądowym i w „Monitorze Spółdzielczym”.

III. STRONA INTERNETOWA

1. Informacje zamieszczane na stronie internetowej Banku mają na celu umożliwienie uzyskania łatwego 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, z zastrzeżeniem określonym w ust.3.
2. Strona internetowa Banku zawiera między innymi:
 - 1) podstawowe informacje o Banku, Spółdzielczej Grupie Bankowej i banku zrzeszającym – SGB S.A.;
 - 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 oddziałów Banku;
 - 5) podstawowe informacje związane z ofertą produktową Banku;
 - 6) stosowane stawki oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek;
 - 7) stosowaną w Banku Taryfę opłat i prowizji;
 - 8) informację o dostępności usługi wymiany walut oraz zakresie i formie jej świadczenia przez Bank;
 - 9) podstawową strukturę organizacyjną Banku;
 - 10) oświadczenie o stosowaniu przez Bank „Zasad Ładu Korporacyjnego”, wydanych przez KNF, oraz dokonaną przez Radę Nadzorczą Banku ocenę ich stosowania przez Bank (przy czym publikacja pierwszej takiej oceny będzie miała miejsce po zakończeniu roku 2015);
 - 11) wykaz przedsiębiorców wykonujących czynności outsourcingowe na rzecz Banku Rumia Spółdzielczego;
 - 12) niniejszą Politykę informacyjną Banku.

3. Bank oświadcza, że w razie powierzenia przez Bank swojej podstrony internetowej kontrahentowi, będącemu stroną umowy o współpracę w zakresie przygotowania i udostępnienia zlokalizowanego w domenie Banku serwisu umożliwiającego jej użytkownikom porównanie i nabycie produktów oferowanych przez tego kontrahenta, spod zakresu unormowania zawartego w niniejszej Polityce informacyjnej wyłączona jest taka właśnie działalność, co w szczególności dotyczy serwisu funkcjonującego pod nazwą „Market ubezpieczeniowy”.

IV. 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 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 Banku w zakresie komunikacji z Klientami dotyczy informowania Klienta o:
 - a) ofercie produktowej Banku i jej zmianach;
 - b) zmianach obowiązującej w Banku Taryfy opłat i prowizji lub stawek oprocentowania depozytów i kredytów,
 - c) zmianach warunków świadczenia przez Bank usług bankowych lub udzielania/obsługi produktów bankowych, i zmianach regulaminów to normujących,
 - d) dotychczasowych i nowych funkcjonalnościach produktów bankowych oraz wprowadzeniu ich przejściowych lub stałych modyfikacji,
 - e) ewentualnych przerwach/ograniczeniach w funkcjonowaniu lub dostępności:
 - produktów i usług bankowych,
 - serwisów, systemów, aplikacji i instrumentów służących do obsługi i wykorzystania produktów i usług bankowych, bądź indywidualnych środków identyfikacji elektronicznej z nimi związanych,oraz ich ustaniu/zniesieniu, z poszanowaniem odpowiednich terminów określonych przepisami prawa i postanowieniami zawartych umów;
 - f) warunkach dotyczących bezpiecznego korzystania z usług bankowych;
 - g) udzielania odpowiedzi i wyjaśnień na składane przez Klientów pytania, wnioski, skargi oraz reklamacje;
 - h) innych okolicznościach, wymaganych przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
4. Bank dokłada wszelkich starań aby rzetelnie i w sposób przystępny dla przeciętnego odbiorcy poinformować Klientów i potencjalnych Klientów o oferowanym przez siebie produkcie lub usłudze bankowej, w tym w szczególności o charakterze i konstrukcji tego produktu lub usługi bankowej, korzyściach oraz czynnikach warunkujących osiągnięcie ewentualnego zysku, a także o związanych z nimi ryzykach, opłatach i kosztach (również związanych z wcześniejszą rezygnacją z produktu lub usługi bankowej).
5. Wszelkie niezbędne informacje dotyczące charakteru i konstrukcji produktu lub usługi finansowej, mające znaczenie dla podjęcia przez Klienta decyzji, udostępniane są przez Bank w taki sposób, aby w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy Klient miał możliwość swobodnego zapoznania się z ich treścią, co obejmuje w szczególności postanowienia umowy, w tym wzorce umowy oraz stanowiące jej integralną część załączniki i regulaminy, oraz inne istotne informacje na temat umowy zamieszczone w pozostałych dokumentach. Jeśli w ocenie Klienta nie jest możliwe zapoznanie się z

przedstawionymi dokumentami na miejscu, Bank przekazuje Klientowi na swój koszt ich kopie.

6. 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 on zainteresowany, Bank uzasadnia brak możliwości przekazania tych informacji, chyba że udzielenie takiego wyjaśnienia jest zabronione przepisami prawa.
7. Komunikacja między Bankiem i Klientem, w zależności między innymi od jej treści, tematyki i charakteru, a także od rozwiązań przyjętych w odrębnych regulacjach obowiązujących w Banku czy od przepisów powszechnie obowiązującego prawa, może odbywać się w następujących formach i za pomocą następujących kanałów komunikacji:
 - 1) telefonicznie, w tym także w formie komunikatów SMS przesyłanych na podany przez Klienta numer telefonu;
 - 2) poczty elektronicznej;
 - 3) serwisu bankowości elektronicznej, w tym aplikacji mobilnych i bezpośrednio systemu Internet Banking;
 - 4) korespondencji listowej;
 - 5) rozmów z pracownikami oddziałów i innych jednostek organizacyjnych Banku;
 - 6) strony internetowej Banku, której adres wskazano w punkcie I ust. 5.1) niniejszej Polityki informacyjnej;
 - 7) poprzez udostępnienie w siedzibie Banku (jego Centrali, względnie także jego oddziałów) określonych dokumentów, raportów, sprawozdań i innych informacji w formie pisemnej, do wglądu na życzenie Klientów lub Udziałowców Banku.
8. Bank przy prowadzeniu komunikacji z Klientem posługuje się kanałami komunikacji zaakceptowanymi przez Klienta, chyba że obowiązek komunikacji w określonej formie wynika z obowiązujących przepisów prawa, postanowień odpowiednich regulaminów i umów zawartych z Klientem.
9. Bank udziela odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni, za wyjątkiem odpowiedzi na reklamacje, skargi bądź wnioski Klientów, dla których terminy są określone w obowiązującej w Banku procedurze rozpatrywania reklamacji klientów kierowanych do Banku Rumia Spółdzielczego, udostępnionej na stronie internetowej Banku.

V. UDZIAŁOWCY

1. Bank w swoich działaniach zmierza do zapewnienia Udziałowcom równego dostępu do informacji. Udzielając informacji Udziałowcom zapewnia się ich rzetelność oraz kompletność, nie stosując przy tym preferencji w stosunku do wybranych Udziałowców.
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 chronionych na gruncie przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a także innych danych, dla których prawo powszechnie obowiązujące lub interes Banku wymagają poufności.
3. Szczegółowe kwestie związane z realizacją przez Bank działań wchodzących w zakres polityki informacyjnej w relacjach z Udziałowcami określone są postanowieniami Statutu Banku oraz obowiązującej „*Polityki ładu korporacyjnego w Banku Rumia Spółdzielczym*”, zaś w zakresie w tych aktach nieunormowanym stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym zawarte w ustawie o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających oraz w ustawach Prawo spółdzielcze i Prawo bankowe.

4. Zarząd Banku udziela informacji na pytania Udziałowcy 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, oraz z zastrzeżeniem postanowień zawartych w ust. 2 powyżej.
5. O ile z postanowień obowiązujących regulacji lub z przepisów ustaw wymienionych w ust. 3 powyżej, lub też z okoliczności danej sprawy nie wynika konieczność lub celowość zastosowania ściśle określonej formy lub trybu komunikacji, Bank na życzenie Udziałowca przekazuje żadaną przez niego informację w jednej z form wskazanych w punkcie IV ust. 7. 1)-2) lub 4)-7) niniejszej Polityki informacyjnej.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Polityka informacyjna Banku systemowo i funkcjonalnie stanowi część obowiązującego w Banku ładu korporacyjnego, określonego postanowieniami wyżej wspomnianych „Zasad ładu korporacyjnego” wydanych przez KNF oraz odzwierciedlającego ich treść aktu - „*Polityki ładu korporacyjnego w Banku Rumia Spółdzielczym*”, uchwalonego przez Bank. Z uwagi na wskazane w zdaniu poprzedzającym charakter i rangę niniejszej Polityki informacyjnej, Rada Nadzorcza Banku weryfikuje i ocenia jej treść oraz praktyczny sposób jej implementacji (w tym zakres i jakość informacji udostępnianej na stronie internetowej Banku), przy okazji dokonywania corocznego przeglądu stosowania „*Polityki ładu korporacyjnego w Banku Rumia Spółdzielczym*”.