Ogólne zasady dotyczące polityki informacyjnej ESBANKU Banku Spółdzielczego w kontaktach z Klientami i Członkami Banku

tekst jednolity

Radomsko, styczeń 2025 rok

Spis treści

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne……..……...3
Rozdział 2 - Praktyki ogólne……..……..…3
Rozdział 3 - Zakres, forma i terminy udzielania odpowiedzi Klientom……..3
Rozdział 4 - Zakres, zasady, forma i terminy udzielania odpowiedzi Członkom Banku …..……..…..4
Rozdział 5 - Postanowienia końcowe…….5

Rozdział 1- Postanowienia ogólne

§ 1.

1. „Ogólne zasady dotyczące polityki informacyjnej ESBANKU Banku Spółdzielczego 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 polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze, została określona odrębnie w obowiązującej w Banku regulacji. 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 regulacji dotyczącej przyjmowania skarg i reklamacji. Niniejsza polityka informacyjna Banku nie narusza postanowień wskazanego dokumentu.

§ 2.

Użyte w niniejszej regulacji określenia oznaczają:

1) Bank – ESBANK Bank Spółdzielczy,
2) Członek Banku – podmiot będący udziałowcem Banku,
3) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna, lub inny podmiot, który łączy z Bankiem umowa oświadczenie usług, w której Bank jest usługodawcą bądź, który zlecił Bankowi dokonywanie określonej czynności.
4) Strona internetowa – strona internetowa Banku znajdująca się pod adresem: www.esbank.pl.

Rozdział 2 - Praktyki ogólne

§ 3.

1. Bank dąży do zapewnienia dostępu do informacji o Banku i prowadzonej przez niego działalności, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, stosując się do przyjętych ogólnych zasad dotyczących polityki informacyjnej w kontaktach z Klientami i Członkami Banku, osobami trzecimi z uwzględnieniem wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego „Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych".
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 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 placówkach Banku oraz na stronie internetowej, chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują inaczej.
5. Informacje zamieszczane na stronie internetowej Banku mają na celu umożliwienie łatwego uzyskania dostępu do informacji na temat oferty produktowej w celu wyboru produktów i usług dopasowanych do indywidualnych potrzeb Klientów oraz realizację obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów prawa.

Rozdział 3 - Zakres, forma i terminy udzielania odpowiedzi Klientom

§ 4.

1. Celem zewnętrznej polityki informacyjnej jest kształtowanie pożądanej 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.

§ 5.

Polityka informacyjna Banku w zakresie komunikacji z Klientami dotyczy informowania Klienta o:

1) ofercie produktowej Banku,
2) zmianach wzorców umownych i funkcjonalności 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) udzielaniu odpowiedzi, wyjaśnień na składane przez Klientów skargi i reklamacje w terminach określonych w udostępnionej na stronie internetowej Banku informacji dotyczącej składania i rozpatrywania skarg i reklamacji,
6) zasadach przetwarzania danych osobowych.

§ 6.

1. Komunikacja pomiędzy Bankiem, a Klientem odbywa się za pośrednictwem następujących kanałów komunikacji:
   1) osobiście lub telefonicznie - podczas rozmów z pracownikami Banku, prowadzonych w placówkach Banku,
   2) listownie - na adres dowolnej placówki Banku, której adres znajduje się na stronie internetowej Banku,
   3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany na stronie internetowej Banku,
   4) faksem na numer wskazany na stronie internetowej Banku.
2. 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.
3. Bank przy prowadzeniu komunikacji z Klientem posługuje się kanałem komunikacji wybranym przez Klienta, chyba że obowiązek komunikacji w określonej formie wynika z określonych przepisów prawa, postanowień regulaminów produktowych i umów zawartych z Klientem. Bank udziela odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, z wyjątkiem odpowiedzi na skargi, reklamacje bądź wnioski Klientów, dla których terminy są określone w dostępnej na stronie internetowej Banku informacji dotyczącej składania i rozpatrywania skarg i reklamacji.

Rozdział 4 - Zakres, zasady, forma i terminy udzielania odpowiedzi Członkom Banku

§ 7.

1. Bank w swoich działaniach zmierza do zapewnienia Członkom Banku równego dostępu do informacji.
2. Członek Banku ma prawo do:
   1) otrzymywania odpisu obowiązującego statutu Banku,
   2) otrzymania odpisów regulaminów wydanych na podstawie Statutu,
   3) zapoznawania się z rocznym sprawozdaniem z działalności Banku, łącznie ze sprawozdaniem finansowym Banku i ze sprawozdaniem niezależnego biegłego rewidenta,
   4) zapoznawania się z uchwałami organów Banku, protokołami obrad organów Banku, protokołami lustracji, umowami zawieranymi przez Bank z osobami trzecimi,
   5) żądania rozpatrzenia przez właściwe organy Banku wniosków dotyczących jego działalności,
   6) do udziału w nadwyżce bilansowej,
   7) żądania udostępnienia mu do wglądu protokołu lustracji oraz wniosków polustracyjnych oraz informacji o ich realizacji,
   8) brania udziału w:
      a) Zebraniach Przedstawicieli, z zastrzeżeniem ppkt b,
      b) Członek Banku niebędący Przedstawicielem Banku, może uczestniczyć w Zebraniu Przedstawicieli bez prawa głosu,
      c) Zebraniach grupy członkowskiej, do której należy,
   9) wybierania i do bycia wybieranym do organów Banku na zasadach określonych w Statucie.
3. Bank może odmówić Członkowi Banku udostępnienia informacji, o których mowa w ust. 2 pkt 4 jeżeli ich udzielenie stanowiłoby naruszenie tajemnicy:
   1) bankowej, o której mowa w ustawie Prawo bankowe,
   2) danych osobowych, o których mowa w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych.
   3) Bank może odmówić członkowi Banku wglądu do umów zawieranych z osobami trzecimi, jeżeli naruszałoby to prawa tych osób lub jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że członek Banku wykorzysta pozyskane informacje w celach sprzecznych z interesem Banku i przez to wyrządzi Bankowi znaczną szkodę. Odmowa powinna być wyrażona na piśmie. Członek Banku, któremu odmówiono wglądu do umów zawieranych przez Bank z osobami trzecimi, może złożyć wniosek do sadu rejestrowego o zobowiązanie Banku do udostępnienia tych umów. Wniosek należy złożyć w terminie siedmiu dni od dnia doręczenia członkowi Banku odmowy na piśmie. W przypadku odmowy doręczonej z wykorzystaniem usługi rejestrowego doręczenia elektronicznego do ustalenia dnia doręczenia stosuje się przepis art. 42 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.
4. Nie udostępnia się informacji objętych tajemnicą bankową, tajemnicą przedsiębiorstwa lub innych danych, dla których prawo powszechnie obowiązujące lub interes Banku wymagają poufności.

§ 8.

Bank zawiadamia:

1) wszystkich Przedstawicieli o czasie, miejscu i porządku obrad Zebrania Przedstawicieli, pisemnie listem poleconym wysłanym co najmniej na 14 dni przed planowaną datą Zebrania Przedstawicieli, natomiast pozostałych Członków w formie komunikatu wywieszonego w Centrali oraz Placówkach Banku na 14 dni przed terminem Zebrania Przedstawicieli,
2) wszystkich Przedstawicieli o uzupełnieniu porządku obrad Zebrania Przedstawicieli, pisemnie, listem poleconym wysłanym co najmniej na 5 dni przed terminem Zebrania Przedstawicieli,
3) wszystkich Przedstawicieli o ponownym Zebraniu Przedstawicieli z uwagi na niewystarczającą ilość Przedstawicieli w pierwotnie wyznaczonym terminie, jednak nie wcześniejszym niż 14 dni od terminu zwołania pierwszego Zebrania Przedstawicieli,
4) Członków Banku o zasadach przyporządkowania Członków Banku do danej Grupy Członkowskiej, terminie, miejscu i porządku obrad Zebrania Grupy Członkowskiej najpóźniej na 7 dni przed terminem Zebrania przez wywieszenie ogłoszenia w lokalu Banku i miejscach powszechnie wykorzystywanych do zamieszczania pisemnych ogłoszeń na terenie miejsc zamieszkania członków Banku, siedziby lub miejsc prowadzenia działalności gospodarczej, którzy są uprawnieni do udziału w Zebraniu.

§ 9.

Zarząd Banku udziela informacji na pytania Członków Banku 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 5 - Postanowienia końcowe

§ 10.

1. Polityka informacyjna zapewnia ochronę informacji oraz uwzględnia odrębne regulacje wynikające z przepisów szczególnych regulujących funkcjonowanie Banku.
2. Przegląd polityki informacyjnej Banku, w tym zakresu informacji, które Bank udostępnia na stronie internetowej i w jednostkach/komórkach organizacyjnych Banku, dokonywany jest w cyklu rocznym.

§ 11.

(uchylony)