Załącznik do Uchwały
Rady Nadzorczej ŁBS
nr 56/23 z dnia 22.09.2023 r.

Załącznik do Uchwały Zarządu ŁBS
nr 447/23 z dnia 13.06.2023 r.

Łódzki Bank Spółdzielczy

Polityka informacyjna Łódzkiego Banku Spółdzielczego w kontaktach z klientami i udziałowcami

Łódź 2023

Spis treści:

Rozdział 1 - Zakres i definicje	3
Rozdział 2 - Praktyki ogólne	3
Rozdział 3 - Strona Internetowa	3
Rozdział 4 – Klienci	4
Rozdział 5 – Udziałowcy	5
Rozdział 6 - Postanowienia końcowe	6

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, Łódzki Bank Spółdzielczy (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).

Rozdział 1 - 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 Łódzkiego Banku Spółdzielczego". 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 w Łódzkim Banku Spółdzielczym". 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.lodzkibs.pl;
   2) Udziałowiec – osoba fizyczna lub osoba prawna posiadająca co najmniej jeden pełny udział w ŁBS;
   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.

Rozdział 2 - 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 Filiach oraz na stronie internetowej, chyba że przepis powszechnie obowiązującego prawa przewiduje inaczej.

Rozdział 3 - 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 ŁBS, w tym: obszar swojego działania i bank zrzeszający;
   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) podstawową strukturę organizacyjną Banku;
6) nazwiska osób upoważnionych do zaciągania zobowiązań w imieniu Banku albo jednostki organizacyjnej Banku;
7) podstawowe informacje związane z ofertą produktową Banku;
8) stosowane stawki oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek;
9) stosowane stawki prowizji i wysokość pobieranych opłat;
10) terminy kapitalizacji odsetek;
11) stosowane kursy walutowe;
12) bilans Banku wraz ze sprawozdaniem niezależnego biegłego rewidenta z badania za ostatni okres podlegający badaniu;
13) „Politykę Ładu Korporacyjnego ŁBS", stosowaną w Banku wraz z oceną jej stosowania dokonaną przez Radę Nadzorczą Banku;
14) oświadczenie Zarządu ŁBS o stosowaniu „Zasad Ładu Korporacyjnego";
15) „Politykę informacyjną ŁBS w kontaktach z klientami i udziałowcami";
16) „Politykę informacyjną w ŁBS";
17) informacje podlegające ujawnieniu określone w art. 111a Prawa bankowego za ostatni okres podlegający badaniu;
18) zasady dostępu do polityki informacyjnej ŁBS oraz publikowanych na jej podstawie informacji o charakterze jakościowym i ilościowym, opis systemu zarządzania, w tym zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń, a także informację o spełnieniu przez członków Rady Nadzorczej i Zarządu wymogów określonych w art. 22aa Prawa bankowego;
19) zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji;
20) informacje określone w art. 318 ust.1 ustawy o BFG;
21) informacje określone w art. 111 b Prawa bankowego;
22) Statut ŁBS.

Rozdział 4 - Klienci

1. Zewnętrzna polityka informacyjna Banku służy kształtowaniu pożądanych 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, z wyjątkiem odpowiedzi na reklamacje, skargi bądź wnioski Klientów, dla których terminy są określone w obowiązujących w Banku „Zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Łódzkim Banku Spółdzielczym", zamieszczonych na stronie internetowej Banku.

7. We wszystkich jednostkach organizacyjnych Banku udostępniane są klientom informacje (w segregatorach „Informacja dla Klienta"):

1) obszar działania i bank zrzeszający;
2) skład osobowy Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku, z wyszczególnieniem imion i nazwisk oraz funkcji;
3) nazwiska osób upoważnionych do zaciągania zobowiązań w imieniu Banku oraz danej jednostki organizacyjnej Banku;
4) stosowane stawki oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek;
5) stosowane stawki prowizji i wysokość pobieranych opłat;
6) zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji;
7) terminy kapitalizacji odsetek;
8) informacje określone w art. 318 ust.1 ustawy o BFG;
9) Uchwały Zebrania Przedstawicieli;
10) bilans Banku wraz ze sprawozdaniem niezależnego biegłego rewidenta z badania za ostatni okres podlegający badaniu;
11) Statut ŁBS;
12) Polityka informacyjna ŁBS;
13) Polityka informacyjna ŁBS w kontaktach z klientami i udziałowcami;
14) informacje podlegające ujawnieniu o charakterze jakościowym i ilościowym.

Rozdział 5 - 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 w Łodzi przy ul. Żeromskiego 68
2) w Oddziale w Bełchatowie przy ul. Piłsudskiego 14,
3) w Oddziale w Krośniewicach przy ul. Toruńska 5,
4) w Oddziale w Strykowie przy ul. Warszawska 29.
5) na żądanie udziałowca – w formie pisemnej lub elektronicznej, chyba że informacja dotyczyła tylko okoliczności dotyczących wyłącznie danego Udziałowca.

4. O terminie i miejscu i porządku obrad Zebrania Grup Członkowskich, Zarząd zawiadamia członków przez wywieszenie ogłoszenia w Centrali Banku i w lokalach jego placówek oraz zamieszczenie informacji na stronie internetowej Banku.
5. O czasie, miejscu i porządku obrad Zebrania Przedstawicieli, Zarząd zawiadamia wszystkich Przedstawicieli pisemnie za pokwitowaniem odbioru lub listem poleconym, natomiast pozostałych członków w formie komunikatu wywieszonego w lokalu Centrali Banku oraz w lokalach jego placówek, zamieszcza zawiadomienie na stronie internetowej Banku www.lodzkibs.pl.

6. Na 15 dni przed Zebraniem Przedstawicieli Bank udostępnia swoim udziałowcom w sekretariacie Centrali Banku (ul. Żeromskiego 68) sprawozdanie finansowe Banku wraz ze sprawozdaniem niezależnego biegłego rewidenta z przeprowadzonego badania.
7. Zarząd Banku udziela informacji na pytania Udziałowców w terminie pozwalającym na rzetelne i kompletne przygotowanie odpowiedzi, jednak nie dłuższym niż termin określony przez obowiązujące przepisy prawa.

Rozdział 6 - Postanowienia końcowe

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