Polityka informacyjna
Banku Polskiej Spółdzielczości S.A. w zakresie kontaktów
z inwestorami, klientami i mediami

Warszawa, 2025 rok

Dokumenty Powiązane:

1. Statut Banku BPS S.A.
2. Regulamin Organizacyjny Banku Polskiej Spółdzielczości S.A.

Spis treści

Spis treści 2
Rozdział 1. Postanowienie ogólne 3
Rozdział 2. Odpowiedzialność i kompetencje 3
Rozdział 3. Odpowiedzi na pytania inwestorów 4
Rozdział 4. Odpowiedzi na zapytania mediów 4
Rozdział 5. Odpowiedzi na zapytania Klientów 5
Rozdział 6. Postanowienia końcowe 6
Rozdział 7. Tryb uchwalenia Polityki 6

Rozdział 1. Postanowienie ogólne

§1.

Niniejsza Polityka informacyjna Banku Polskiej Spółdzielczości S.A. w zakresie kontaktów z inwestorami, klientami i mediami, zwana dalej Polityką, określa zakres informacji i sposób ich ogłaszania przez Bank BPS S.A., zwany dalej Bankiem, oraz kanały komunikacji gwarantujące rzetelny i kompletny dostęp do informacji o Banku.

§2.

1. Bank ogłaszając do publicznej wiadomości wszelkie informacje, w tym informacje, o których mowa w Polityce, kieruje się zasadami ładu korporacyjnego w szczególności zapewniając inwestorom, klientom i mediom oraz wszystkim zainteresowanym powszechny i równy dostęp do informacji w zakresie zgodnym z przepisami prawa.
2. Użyte określenia w Polityce są zgodne z definicjami zawartymi w Regulaminie oOrganizacyjnym Banku.

Rozdział 2. Odpowiedzialność i kompetencje

§3.

Za realizację Polityki odpowiada Zarząd Banku oraz właściwe komórki organizacyjne, w szczególności:

1) Departament Relacji Zrzeszeniowych i Korporacyjnych odpowiada za dobór i organizację kanałów komunikacji, przekazywanie lub udostępnianie informacji inwestorom i mediom z wykorzystaniem przygotowanych nośników komunikacji;
2) Departament Zgodności odpowiada za identyfikację i ocenę ryzyka braku zgodności w zakresie materiałów informacyjnych kierowanych do klientów Banku przed ich publikacją;
3) Departament Prawny odpowiada za potwierdzenie zgodności ogłaszanych informacji z przepisami powszechnie obowiązującego prawa przed publikacją;
4) Departament Rachunkowości i Sprawozdawczości odpowiada za przygotowanie jednostkowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych Banku oraz Grupy Kapitałowej i Sprawozdań Zarządu z działalności Banku i Grupy Kapitałowej;
5) Departament Zarządzania Sprzedażą, Departament Klienta Indywidulanego i Departament Klienta Korporacyjnego odpowiadają za dobór i organizację kanałów komunikacji z klientami w zakresie odpowiadania na ich zapytania i reklamacje;
6) Biuro Marketingu odpowiada za dobór i organizację kanałów komunikacji, przygotowanie i produkcję materiałów marketingowych oraz prowadzenie działań marketingowych prezentujących ofertę Banku.

§4.

1. Bank udostępnia informacje wymagane przepisami prawa w terminach wynikających z odpowiednich przepisów w tym w szczególności z Kodeksu spółek handlowych i ustawy Prawa bankowe.
2. Przed udostępnieniem, informacje, o których mowa w ust. 1 zatwierdzane są przez organy Banku, odpowiednio według ich kompetencji.

§5.

1. Podstawowe informacje o Banku, w tym skład organów oraz sprawozdania finansowe są ogłaszane na stronie internetowej Banku pod adresem www.bankbps.pl.
2. Strona jest aktualizowana niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia generującego obowiązek informacyjny.

Rozdział 3. Odpowiedzi na pytania inwestorów

§6.

1. Informacje dotyczące relacji inwestorskich są dostępne na stronie internetowej Banku pod adresem: www.bankbps.pl w sekcji „Dla Akcjonariuszy".
2. Bank zapewnia inwestorom możliwość uzyskania pełnych i rzetelnych informacji przekazywanych w ramach odpowiedzi na pytania skierowane do Banku, z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
3. Bank w zakresie swoich obowiązków i w ramach obowiązujących przepisów, udziela odpowiedzi na pytania inwestorów. Odpowiedzi na pytania udzielane są niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych liczonych od dnia wpływu zapytania do Banku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach odpowiedzi są udzielane po upływie 14 dni roboczych, po uprzednim poinformowaniu inwestora o wydłużonym terminie udzielenia odpowiedzi.
4. Inwestorzy mogą kontaktować się z Bankiem:
   1) w formie pisemnej na adres: Bank Polskiej Spółdzielczości S.A., Departament Relacji Zrzeszeniowych i Korporacyjnych, ul. Grzybowska 81, 00-844 Warszawa;
   2) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: AkcjonariuszeBPS@bankbps.pl;
   3) telefonicznie pod numerami telefonu: + 48 22 539 54 60, +48 22 539 52 02, w dni robocze w godz. 8.00-16.00.
5. Dane kontaktowe dla inwestorów dostępne są na stronie www.bankbps.pl w sekcji „Dla Akcjonariuszy".
6. Podczas obrad Walnego Zgromadzenia, Zarząd Banku jest obowiązany do udzielenia inwestorowi na jego żądanie informacji dotyczących Banku, jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad. Zarząd Banku może udzielić informacji na piśmie poza Walnym Zgromadzeniem, jeżeli przemawiają za tym ważne powody. Zarząd Banku jest obowiązany udzielić informacji nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia zgłoszenia żądania podczas Walnego Zgromadzenia.
7. W przypadku zgłoszenia przez inwestora poza Walnym Zgromadzeniem wniosku o udzielenie informacji dotyczących Banku, Zarząd może udzielić inwestorowi informacji na piśmie.

Rozdział 4. Odpowiedzi na zapytania mediów

§7.

1. Informacje służące kontaktom z mediami dostępne są na stronie www.bankbps.pl w sekcji „Biuro Prasowe".
2. Bank realizuje obowiązek zapewnienia mediom możliwości uzyskania pełnych i rzetelnych informacji przekazywanych w ramach odpowiedzi na pytania skierowane do Banku, z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
3. Odpowiedzi na pytania mediów udzielane są niezwłocznie po ich otrzymaniu.

4. Przedstawiciele mediów mogą kontaktować się z Bankiem:
   1) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem komunikacja@bankbps.pl;
   2) telefonicznie pod numerem telefonu 721 001 235.
5. Dane kontaktowe dla mediów dostępne są na stronie www.bankbps.pl w sekcji „Biuro Prasowe" w zakładce „Kontakt dla mediów".

Rozdział 5. Odpowiedzi na zapytania klientów

§8.

1. Bank prowadzi politykę informacyjną względem klientów, której celem jest:
   1) umożliwienie klientom łatwego uzyskania dostępu do pełnych informacji na temat oferty produktowej Banku w celu wyboru produktów i usług dopasowanych do indywidualnych potrzeb;
   2) pełna realizacja obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów prawa.
2. Komunikacja z klientami, prowadzona przez Bank w ramach polityki informacyjnej, powinna:
   1) zawierać rzetelne, kompletne i niewprowadzające w błąd informacje;
   2) być zrozumiała dla przeciętnego odbiorcy, nie zawierać specjalistycznego języka;
   3) uwzględniać stanowisko klienta w zakresie przetwarzania jego danych dla celów informacyjnych i marketingowych;
   4) wypełniać w sposób rzetelny obowiązki informacyjne nałożone na Bank przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa i wynikających z zawartych z klientami umów oraz być zgodna ze standardami rynkowymi w tym zakresie.
3. Komunikacja z klientami prowadzona przez Bank dotyczy:
   1) przekazywania informacji o posiadanych przez Bank produktach i usługach;
   2) informowania klientów w terminach zgodnych z przepisami prawa o zmianach w regulacjach dotyczących produktów i usług Banku;
   3) udzielania odpowiedzi, wyjaśnień, komentarzy na zgłoszenia klientów składane w formie: pytań, wniosków, reklamacji oraz odwołań;
   4) przekazywania informacji o warunkach bezpiecznego korzystania z usług bankowych.
4. Bank prowadzi komunikację z klientem za pośrednictwem:
   1) serwisu telefonicznego – Infolinii;
   2) formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.bankbps.pl;
   3) poczty elektronicznej;
   4) wiadomości SMS;
   5) serwisu bankowości elektronicznej i mobilnej;
   6) mediów społecznościowych;
   7) korespondencji listowej;
   8) rozmów z pracownikami prowadzonych w placówkach Banku;
   9) spotkań w siedzibie bądź miejscu zamieszkania klienta.
5. Komunikacja z klientem odbywa się za pośrednictwem kanału preferowanego przez klienta (serwis telefoniczny – Infolinia, formularz kontaktowy na stronie www.bankbps.pl, poczta elektroniczna, korespondencja listowa, wizyta w Oddziale), chyba że obowiązujące przepisy prawa, postanowienia umów zawartych z klientem lub regulaminy produktowe przewidują obowiązek komunikacji w określonej formie.

§9.

1. Bank na stronie internetowej www.bankbps.pl w sekcji „Reklamacje” oraz w placówkach Banku udostępnia klientom informacje na temat składania i rozpatrywania reklamacji.
2. Klienci mogą zgłaszać do Banku reklamacje:
   1) pisemnie – w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w placówce sprzedażowej;
   2) elektronicznie – poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną;
   3) ustnie – w rozmowie telefonicznej z konsultantem Infolinii Banku lub pracownikiem placówki sprzedażowej przyjmującym reklamację osobiście;
   4) na faks – poprzez kontakt z Infolinią Banku. Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku;
   5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-52183-18320-AABST-12 w ramach usługi e- Doręczenia.
3. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje, nie później niż w terminie:
   1) do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez klienta, związanej z świadczeniem usług płatniczych;
   2) do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z świadczeniem usług płatniczych.
4. W przypadkach wymagających bardziej szczegółowych wyjaśnień maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację może wynieść:
   1) 35 dni roboczych dla reklamacji złożonej przez klienta, związanej z świadczeniem usług płatniczych, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub Mastercard;
   2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej ze świadczeniem usług płatniczych.
5. W przypadku niedotrzymania terminu odpowiedzi, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
6. W przypadku przedłużonego terminu rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
7. Zgłaszane przez klientów reklamacje Bank rozpatruje nieodpłatnie.

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

§10.

Wszelkie informacje w zakresie objętym Polityką ogłaszane będą przez Bank w języku polskim.

Rozdział 7. Tryb uchwalenia Polityki

§11.

1. Politykę wprowadza Zarząd Banku.
2. Polityka podlega corocznemu przeglądowi.