

**POLITYKA INFORMACYJNA GETIN NOBLE BANKU S.A.**  
**w zakresie komunikacji z inwestorami, mediami oraz klientami**

## Rozdział 1 - Polityka informacyjna Getin Noble Banku S.A. – zasady ogólne

### § 1.

1. Niniejsza Polityka informacyjna określa zasady komunikacji Getin Noble Banku S.A. („Bank”) z akcjonariuszami, inwestorami, przedstawicielami mediów oraz Klientami, w tym w zakresie działań związanych z reklamacjami Klientów.
2. Nadrzędnym celem Banku w zakresie realizowanej Polityki informacyjnej jest zagwarantowanie dostępu do rzetelnych, kompletnych informacji nt. działalności Banku poprzez podejmowanie działań informacyjnych z zachowaniem najwyższych standardów komunikacji z poszanowaniem zasad równego i powszechnego dostępu do informacji, w ramach obowiązujących przepisów prawa.
3. Bank realizuje obowiązki informacyjne spółki publicznej, w szczególności poprzez publikowanie informacji poufnych określonych we właściwych przepisach regulujących obrót instrumentami finansowymi<sup>1</sup>, w tym rozporządzenie MAR<sup>2</sup>, m.in. poprzez przekazywanie do publicznej wiadomości raportów bieżących i okresowych w terminach i zakresie wymaganym właściwymi przepisami prawa.
4. Ponadto, Bank przekazuje do domeny publicznej inne informacje wymagane powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności przepisami kodeksu spółek handlowych<sup>3</sup>, prawa bankowego<sup>4</sup>, ustawy o ofercie publicznej<sup>5</sup>, ustawy o obrocie instrumentami finansowymi<sup>6</sup> oraz innych regulacji i szczegółowych przepisów dotyczących instytucji finansowych oraz spółek publicznych notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.
5. Bank, będąc spółką publiczną, przestrzega w ramach realizowanej polityki informacyjnej także przepisów prawa w zakresie poufności oraz ochrony informacji i danych osobowych.
6. Wypełniając założenia Polityki informacyjnej Bank zachowuje zgodność z zasadami ładu korporacyjnego<sup>7</sup>, m.in. poprzez zapewnienie akcjonariuszom i inwestorom właściwego dostępu do informacji, jak również zasadami Dobrych Praktyk<sup>8</sup>.

## Rozdział 2 - Komunikacja z inwestorami

### § 2.

1. Komunikacja z inwestorami oraz innymi uczestnikami rynku kapitałowego koordynowana jest przez Dyrektora ds. Relacji Inwestorskich i M&A.
2. Z punktu widzenia realizowanych działań komunikacyjnych, jako inwestor rozumiany jest akcjonariusz Banku, inwestor instytucjonalny, inwestor indywidualny lub analityk rynku papierów wartościowych.
3. Kontakt dla inwestorów podany jest na dedykowanej stronie internetowej relacji inwestorskich Banku (<http://www.gnb.pl>) w sekcji Kontakt dla inwestorów.
4. Działalność informacyjna Banku wobec inwestorów realizowana jest w szczególności poprzez:
  - 1) informacje przekazywane za pośrednictwem elektronicznego systemu przekazywania informacji (ESPI),
  - 2) spotkania bezpośrednie z inwestorami i analitykami (indywidualne lub grupowe),
  - 3) konferencje inwestorskie,
  - 4) konferencje prasowe dla przedstawicieli mediów,
  - 5) telekonferencje lub wideokonferencje,
  - 6) komunikaty prasowe,
  - 7) dedykowaną stronę internetową relacji inwestorskich Banku (<http://www.gnb.pl>),
  - 8) komunikację elektroniczną poprzez formularz kontaktu umieszczony na stronie relacji inwestorskich Banku lub bezpośrednio poprzez adres e-mail relacji inwestorskich Banku ([inwestorzy@gnb.pl](mailto:inwestorzy@gnb.pl)),
  - 9) komunikację telefoniczną,
  - 10) inne narzędzia komunikacyjne adekwatnie do zidentyfikowanych potrzeb, w tym m.in. prezentacje, „fact-sheets”, komentarze.
5. Bank prowadzi również komunikację z akcjonariuszami Banku w trakcie Walnych Zgromadzeń Akcjonariuszy, m.in. poprzez:
  - 1) przekazywanie akcjonariuszom informacji i wyjaśnień oraz udzielanie odpowiedzi podczas Walnego Zgromadzenia przez członków organów Banku.

<sup>1</sup> Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim.

<sup>2</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylające dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE., 2003/125/WE i 2004/72/WE.

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych.

<sup>4</sup> Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.

<sup>5</sup> Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych.

<sup>6</sup> Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.

<sup>7</sup> „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” przyjęte przez Komisję Nadzoru Finansowego.

<sup>8</sup> „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”

- 2) transmisję obrad Walnego Zgromadzenia poprzez internet.
- 3) umożliwienie przedstawicielom mediów uczestnictwa w obradach Walnego Zgromadzenia.
6. Na zapytania inwestorów Bank odpowiada niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni. Termin ten w szczególnie uzasadnionych sytuacjach może zostać wydłużony. W takiej sytuacji Bank informuje zainteresowanego o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi. Bank tylko raz może skorzystać z prawa do wydłużenia terminu odpowiedzi.

## **Rozdział 3 - Komunikacja z przedstawicielami mediów**

### **§ 3.**

1. Za relacje z przedstawicielami mediów odpowiedzialne jest Biuro Rzecznika Prasowego.
2. Kontakt dla mediów podany jest na stronie internetowej marki Getin Bank (<https://www.getinbank.pl/>) w sekcji Biuro Prasowe.
3. Na zapytania przedstawicieli mediów Bank odpowiada niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni. Termin ten w szczególnie uzasadnionych sytuacjach może zostać wydłużony. W takiej sytuacji Bank informuje zainteresowanego o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi. Bank tylko raz może skorzystać z prawa do wydłużenia terminu odpowiedzi.

## **Rozdział 4 - Komunikacja z Klientami**

### **§ 4**

1. Nadrzędnym celem komunikacji Banku z Klientami jest przekazywanie informacji w sposób rzetelny i wyczerpujący. Dotyczy to zarówno oferty produktowej, jak i pozostałych informacji, mogących mieć wpływ na satysfakcję i komfort Klientów w relacjach z Bankiem.
2. Polityka Komunikacji Banku z Klientami ma również na celu:
  - 1) budowanie wizerunku Getin Noble Banku jako banku relacyjnego oraz instytucji zaufania publicznego,
  - 2) komunikację z Klientami w oparciu o obowiązki regulacyjne, wynikające z obowiązującego prawa oraz regulacji dla rynku bankowego i ubezpieczeniowego,
  - 3) zwiększenie zainteresowania Klientów ofertą i rozwiązaniami Banku,
  - 4) zwiększenie satysfakcji Klientów z korzystania z usług i rozwiązań Banku,
  - 5) wykorzystywanie opinii Klientów do budowania banku relacyjnego oraz doskonalenia działań Banku w celu optymalnego dopasowania oferty produktowej do potrzeb Klientów.
3. Komunikacja Banku dotyczy zarówno potencjalnych, jak i obecnych Klientów.
4. Komunikacja prowadzona jest za pośrednictwem wszystkich możliwych kanałów dostępnych w Banku:
  - 1) komunikacja bezpośrednia w placówkach Banku,
  - 2) komunikacja zdalna za pośrednictwem:
    - a) infolinii,
    - b) bankowości internetowej,
    - c) bankowości mobilnej,
    - d) komunikacji e-mailowej,
    - e) mediów społecznościowych,
    - f) strony www Banku.
  - 3) komunikacja za pośrednictwem innych dostępnych form:
    - a) listowna,
    - b) wiadomości sms,
    - c) materiały reklamowe.
5. Komunikacja z Klientami prowadzona jest w oparciu o ich potrzeby i oczekiwania, z wyłączeniem komunikacji, której forma wynika z obowiązującego prawa i regulacji dla rynku bankowego i ubezpieczeniowego.
6. Komunikacja prowadzona przez Bank uwzględnia decyzje Klienta podejmowane w zakresie przetwarzania jego danych osobowych w celach informacyjnych oraz marketingowych.
7. W ramach prowadzonej komunikacji analizowane są informacje przekazywane przez Klientów Banku w formie uwag, reklamacji, wniosków czy badań satysfakcji.
8. Za realizację działań komunikacyjnych odpowiadają wszystkie jednostki mające bezpośredni i pośredni kontakt z Klientami Banku.

## Rozdział 5 - Komunikacja z Klientami w zakresie składania reklamacji i skarg

### § 5

1. Nadrzędnym celem komunikacji z Klientami Banku składającymi reklamacje i skargi jest przekazywanie odpowiedzi zawierających prawdziwe, wyczerpujące i rzetelne informacje oraz wyjaśnienia, z uwzględnieniem potrzeb i oczekiwań Klienta odnośnie formy odpowiedzi. Jednocześnie Polityka Komunikacji z Klientami Getin Noble Banku składającymi reklamację lub skargę prowadzona jest w oparciu o obowiązujące przepisy i wymogi w tym zakresie.
2. Komunikacja Banku z Klientami składającymi reklamacje i skargi ma również na celu:
  - 1) budowanie wizerunku Banku jako banku relacyjnego oraz instytucji zaufania publicznego,
  - 2) zwiększenie satysfakcji Klientów Banku,
  - 3) wykorzystywanie opinii Klientów do budowania banku relacyjnego, optymalnego dopasowania oferty produktowej do potrzeb Klientów oraz planowania i realizacji działań zwiększających satysfakcję Klientów Banku.
3. Komunikacja w ramach procesu składania reklamacji i skarg może być realizowana w następujących formach:
  - 1) elektronicznej:
    - a. w Bankowości Mobilnej,
    - b. w Bankowości Internetowej,
    - c. poprzez stronę internetową Banku ([www.getinbank.pl](http://www.getinbank.pl)),
  - 2) ustnej:
    - a. telefonicznie, poprzez kontakt z Infolinią Banku,
    - b. osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Banku przyjmującej reklamacje,
  - 3) pisemnej:
    - a. listownie, przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe,
    - b. osobiście przez pozostawienie pisma w jednostce Banku przyjmującej reklamacje.
4. Odpowiedzi na reklamacje i skargi przekazywaną są Klientom niezwłocznie, z uwzględnieniem obowiązujących regulacji prawnych w tym zakresie.
5. Komunikacja z Klientami składającymi reklamacje i skargi prowadzona jest w oparciu o ich potrzeby i oczekiwania. Jeżeli odpowiedź na złożoną reklamację lub skargę nie spełnia oczekiwań Klienta, ma on możliwość odwołania się do Rzecznika Klienta Getin Noble Banku S.A. bądź do instytucji zewnętrznych, wspierających Klientów w procesach reklamacyjnych, których lista zamieszczana jest każdorazowo w odpowiedzi oraz publikowana na stronie internetowej i w placówkach Banku.
6. Komunikacja z Klientami składającymi reklamacje lub skargi uwzględnia ich decyzje podejmowane w zakresie przetwarzania ich danych osobowych w celach informacyjnych oraz marketingowych.
7. Za realizację działań w ramach komunikacji z Klientami w zakresie składania reklamacji i skarg odpowiada wyznaczona w strukturze Banku jednostka.
8. Polityka komunikacji z Klientami Banku składającymi reklamacje i skargi uwzględnia obowiązujące przepisy jak również dobre praktyki Związku Banków Polskich zawarte w Systemie zarządzania skargami/reklamacjami.