

POLITYKA INFORMACYJNA GETIN NOBLE BANKU S.A. W ZAKRESIE KOMUNIKACJI Z INWESTORAMI, MEDIAMI ORAZ KLIENTAMI

Zapraszamy do przeczytania „Polityki informacyjnej Getin Noble Banku SA w zakresie komunikacji z inwestorami, mediami oraz klientami”. Określamy w niej zasady komunikacji z akcjonariuszami, inwestorami, przedstawicielami mediów oraz klientami, w tym w zakresie działań związanych w reklamacjami klientów.

W całym dokumencie, jeśli piszemy w formie „**my**” lub „**bank**”, mamy na myśli Getin Noble Bank S.A. Wyrażenia, które zapisaliśmy pogrubioną czcionką, umieściliśmy w słowniku na końcu dokumentu.

Spis treści

Rozdział 1. Wprowadzenie	1
Rozdział 2. Komunikacja z inwestorami	1
Rozdział 3. Komunikacja z przedstawicielami mediów	3
Rozdział 4. Komunikacja z Klientami.....	3
Rozdział 5 - Komunikacja z Klientami w zakresie składania reklamacji i skarg	4
Rozdział 6. Słownik – pojęcia, skróty, definicje	5

Rozdział 1. Wprowadzenie

1. Naszym celem jest zagwarantowanie dostępu do rzetelnych, kompletnych informacji na temat działalności **banku**. Podejmujemy działania informacyjne z zachowaniem najwyższych standardów komunikacji z poszanowaniem zasad równego i powszechnego dostępu do informacji.
2. Jesteśmy spółką publiczną, która przestrzega w ramach realizowanej polityki informacyjnej przepisów prawa w zakresie poufności oraz ochrony informacji i danych osobowych.
3. Realizujemy politykę informacyjną w ramach obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności na podstawie:
 - 1) **kodeksu spółek handlowych,**
 - 2) **prawa bankowego,**
 - 3) **ustawy o ofercie publicznej,**
 - 4) **ustawy o obrocie instrumentami finansowymi,**
 - 5) **rozporządzenie w sprawie informacji bieżących i okresowych,**

- 6) **rozporządzenie MAR.**
4. W naszej działalności informacyjnej uwzględniamy również postanowienia:
 - 1) **Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych,**
 - 2) **Kodeksu Etyki Bankowej,**
 - 3) **Systemu zarządzania skargami/ reklamacjami – dobre praktyki Związku Banków Polskich,**
 - 4) **Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021.**

Rozdział 2. Komunikacja z inwestorami

5. Komunikację z **inwestorami** oraz innymi uczestnikami rynku kapitałowego koordynuje Dyrektor ds. Relacji Inwestorskich i M&A.
6. Działania informacyjne w stosunku do inwestorów obejmują:
 - 1) obowiązkowe działania wynikające z przepisów prawa, zgodnie z ust. 3, w tym w szczególności publikację raportów bieżących i okresowych,
 - 2) inne działania, które wykraczają poza obowiązki informacyjne określone przepisami prawa.
7. Działalność informacyjną wobec **inwestorów** wykonujemy w szczególności poprzez:
 - 1) informacje przekazywane za pośrednictwem elektronicznego systemu przekazywania informacji (ESPI),
 - 2) spotkania bezpośrednio 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 przez formularz kontaktu, który umieściliśmy na stronie relacji inwestorskich **banku** lub poprzez adres mejlowy relacji inwestorskich (inwestorzy@gnb.pl),
 - 9) komunikację telefoniczną,
 - 10) inne narzędzia komunikacyjne odpowiednie do potrzeb, w tym m.in. prezentacje, „fact-sheets”, komentarze.
8. Prowadzimy również komunikację z akcjonariuszami **banku** w trakcie Walnych Zgromadzeń akcjonariuszy, m.in. poprzez działania:
 - 1) przekazujemy akcjonariuszom informacje i wyjaśnienia oraz udzielamy odpowiedzi podczas Walnego Zgromadzenia przez członków organów banku.
 - 2) udostępniamy transmisję obrad Walnego Zgromadzenia przez internet.
 - 3) umożliwiamy przedstawicielom mediów udział w obradach Walnego Zgromadzenia.
9. Kontakt dla **inwestorów** podajemy na naszej dedykowanej stronie internetowej (<http://www.gnb.pl>) w sekcji „Kontakt dla inwestorów”.
10. Na zapytania **inwestorów** odpowiadamy jak najszybciej, nie później jednak niż w ciągu 7 dni. Termin ten w szczególnie uzasadnionych sytuacjach możemy wydłużyć. W takiej sytuacji informujemy zainteresowanego o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi. Z prawa do wydłużenia terminu odpowiedzi możemy skorzystać tylko raz.

Rozdział 3. Komunikacja z przedstawicielami mediów

11. Za relacje z przedstawicielami mediów odpowiada Biuro Komunikacji z Mediami.
12. Kontakt dla mediów podajemy na naszej stronie internetowej (<https://www.getinbank.pl/>) w sekcji Biuro Prasowe.
13. Za pośrednictwem mediów wyjaśniamy opinii publicznej zagadnienia, które mają istotny wpływ na bieżącą i przyszłą działalność naszego **banku**.
14. Na pytania przedstawicieli mediów odpowiadamy jak najszybciej, nie później jednak niż w ciągu 7 dni. Termin ten w szczególnie uzasadnionych sytuacjach możemy wydłużyć. W takiej sytuacji informujemy zainteresowanego o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi. Z prawa do wydłużenia terminu odpowiedzi możemy skorzystać tylko raz.

Rozdział 4. Komunikacja z Klientami

15. Za realizację działań komunikacyjnych z klientami odpowiadają wszystkie jednostki, które mają bezpośredni i pośredni kontakt z naszymi klientami.
16. Klientom przekazujemy informacje w sposób rzetelny i wyczerpujący. Dotyczy to oferty produktowej oraz pozostałych informacji, które mogą mieć wpływ na satysfakcję i komfort klientów w relacjach z nami.
17. Przez prowadzenie takiej polityki komunikacji z klientami, chcemy:
 - 1) zbudować nasz wizerunek jako **banku** relacyjnego oraz instytucji zaufania publicznego,
 - 2) wypełniać rzetelnie obowiązki informacyjne wobec klientów, które wynikają z obowiązującego prawa oraz regulacji dla rynku bankowego i ubezpieczeniowego,
 - 3) informować klientów o aktualnej ofercie produktowej i zwiększać zainteresowanie klientów naszą ofertą i rozwiązaniami,
 - 4) zwiększać satysfakcję klientów z korzystania z naszych usług i rozwiązań,
 - 5) wykorzystać opinię klientów do budowania banku relacyjnego i doskonalenia naszych działań w celu optymalnego dopasowania oferty produktowej do potrzeb klientów.
18. Komunikacja, którą prowadzimy z klientami dotyczy w szczególności:
 - 1) informowania klientów o zmianach wzorców umownych oraz opłat i prowizji,
 - 2) informowania klientów o naszej ofercie produktowej oraz funkcjonalnościach tych produktów,
 - 3) informowania o zasadach bezpiecznego korzystania z usług bankowych,
 - 4) udzielania odpowiedzi oraz wyjaśnień na pytania klientów
19. Do komunikacji z klientami wykorzystujemy:
 - 1) bezpośredni i telefoniczny kontakt pracowników naszych placówek,
 - 2) telefoniczny kontakt pracowników infolinii,
 - 3) bankowość internetową oraz mobilną,
 - 4) komunikację mejlową,
 - 5) wiadomości SMS,
 - 6) wiadomości PUSH,
 - 7) media społecznościowe,
 - 8) strony internetowe **banku**,
 - 9) korespondencję listowną,
 - 10) materiały reklamowe.
20. Komunikacja, którą prowadzimy, uwzględnia decyzje klienta, które podjął w zakresie zasad przetwarzania jego danych osobowych w celach informacyjnych oraz marketingowych.

21. Komunikację z klientami prowadzimy w oparciu o ich potrzeby i oczekiwania. Zachowujemy przy tym formę, która wynika z obowiązującego prawa i regulacji dla rynku bankowego i ubezpieczeniowego.
22. Informacje o zmianach wzorców umownych oraz opłat i prowizji przekazujemy klientom w terminach zgodnych z przepisami prawa, tak by klienci mogli zapoznać się z nowymi warunkami przed terminem ich obowiązywania.
23. Na pytania klientów odpowiadamy jak najszybciej. Zachowujemy przy tym terminy ustawowe i regulaminowe, a także te które wynikają z zasad ustalanych przez organy nadzoru **banku**. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na zgłoszenie klienta w ustalonym terminie, informujemy go o wydłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi i przyczynach opóźnienia.

Rozdział 5. Komunikacja z Klientami w zakresie składania reklamacji i skarg

24. Za realizację działań w ramach komunikacji z klientami w zakresie składania reklamacji i skarg odpowiada wyznaczona w strukturze **banku** jednostka.
25. W komunikacji z naszymi klientami, którzy złożyli reklamacje i skargi, stosujemy standardy, o których piszemy w rozdziale 4. Kontaktujemy się z nimi głównie po to, żeby przekazać właściwą odpowiedź. Odpowiedzi zawierają wyczerpujące i rzetelne uzasadnienie faktyczne i prawne oraz wyjaśnienia do zarzutów klienta zamieszczonych w reklamacji lub skardze.
26. Przez prowadzenie takiej polityki komunikacji z klientami, którzy złożyli reklamacje i skargi:
 - 1) zapewniamy prawo do zgłaszania reklamacji w zakresie produktów i usług świadczonych przez nasz **bank**,
 - 2) udostępniamy klientom informacje na temat składania i rozpatrywania reklamacji w naszym **banku**,
 - 3) zapewniamy prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi naszego **banku** na złożoną reklamację do Rzecznika Klienta Getin Noble Banku S.A,
 - 4) przekazujemy informacje o przysługujących klientom prawach do skorzystania z sądowych i pozasądowych metod rozwiązywania sporów,
 - 5) wnikliwie analizujemy uwagi oraz wnioski, które wynikają z reklamacji klientów, aby stale podnosić jakość naszych usług.
27. Informacje na temat składania i rozpatrywania reklamacji udostępniamy klientom:
 - 1) w umowie,
 - 2) regulaminie produktowym,
 - 3) na stronie internetowej
 - 4) w placówkach .
28. Informacje te dotyczą w szczególności:
 - 1) miejsca i formy składania reklamacji,
 - 2) terminów rozpatrzenia reklamacji,
 - 3) sposobu udzielenia odpowiedzi na reklamację.
29. Klientowi, który nie zawarł z nami umowy, informacje te dostarczamy w ciągu 7 dni od dnia, w którym zgłosił on roszczenia wobec naszego **banku**.
30. Klient może zgłosić reklamacje w formach:
 - 1) elektronicznie - przez formularz na naszej stronie internetowej oraz w bankowości internetowej i mobilnej,
 - 2) osobiście - na infolinii oraz w naszej placówce,
 - 3) listownie - przesyłką pocztową na nasz adres do korespondencji.

31. Informacje w zakresie składanych przez klientów reklamacji przekazujemy z zachowaniem terminów ustawowych i regulaminowych. Odpowiedzi na reklamacje przekazujemy jak najszybciej, nie później jednak niż w ciągu:
- 1) 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym je otrzymamy - jeśli nie dotyczą usług płatniczych
 - 2) 15 dni roboczych od dnia, w którym je otrzymamy - jeśli dotyczą usług płatniczych lub gdy regulamin albo umowa zawarta z klientem tak stanowi.
32. Jeśli nie możemy udzielić odpowiedzi w tych terminach, informujemy zainteresowanego, że wydłużyliśmy termin udzielenia odpowiedzi. Poinformujemy również klienta o przyczynie opóźnienia oraz wskażemy przewidywany termin, w którym rozpatrzymy reklamację.
Termin nie będzie dłuższy niż:
- 1) 35 dni robocze od następnego dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację - dla reklamacji, które dotyczą usług płatniczych lub jeżeli regulamin albo umowa zawarta z klientem tak stanowi,
 - 2) 60 dni kalendarzowych od następnego dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację – w pozostałych przypadkach.
33. Odpowiedź na reklamację wysyłamy listem poleconym lub na wniosek klienta mejlem.
34. Jeśli w odpowiedzi na złożoną przez klienta reklamację nie uwzględniliśmy jego roszczeń, to w treści odpowiedzi na reklamację zawieramy pouczenie, że klient może:
- 1) odwołać się od naszego stanowiska, które zawarliśmy w odpowiedzi na reklamację do Rzecznika Klienta Getin Noble Banku S.A,
 - 2) zwrócić się do instytucji oraz podmiotów, które wspierają klientów w procesach reklamacyjnych oraz skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporów,
 - 3) wystąpić z powództwem przeciwko naszemu **bankowi** do sądu powszechnego właściwego miejscowo na zasadach określonych w kodeksie postępowania cywilnego.
35. Listę podmiotów, które są uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów oraz wspierają klientów w tym procesie umieszczamy w odpowiedzi na reklamację klienta. Listę tę udostępniamy również w naszych placówkach i na naszej stronie internetowej.

Rozdział 6. Słownik – pojęcia, skróty, definicje

36. Znaczenie pojęć i skrótów ujęliśmy w tabeli 1.

Tabela 1

	Pojęcia i skróty	Znaczenie pojęcia/ skrótu
1.	Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021	„Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021”- uchwała Rady GPW nr 13/1834/2021 z dnia 1 lipca 2021 r.
2.	ESPI	Elektroniczny System Przekazywania Informacji, nadzorowany i administrowany przez Komisję Nadzoru Finansowego. Służy do przekazywania w formie elektronicznej informacji lub sprawozdań w ramach wykonywania przez nas obowiązków informacyjnych wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa
3.	inwestor	z punktu widzenia realizowanych działań komunikacyjnych jako inwestor rozumiany jest akcjonariusz banku, inwestor instytucjonalny, inwestor indywidualny lub analityk rynku papierów wartościowych.
4.	Kodeks Etyki Bankowej	„Kodeks Etyki Bankowej – Zasady Dobrej Praktyki Bankowej” Związku Banków Polskich z 18 kwietnia 2013 r.
5.	kodeks spółek handlowych	Ustawa z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych

6.	polityka	„Polityka informacyjna Getin Noble Banku SA w zakresie komunikacji z inwestorami, mediami oraz klientami”.
7.	prawo bankowe	Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowego
8.	rozporządzenie MAR	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
9.	rozporządzenie w sprawie informacji bieżących i okresowych	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
10.	System zarządzania skargami/ reklamacjami – dobre praktyki Związku Banków Polskich	„System zarządzania skargami/ reklamacjami dobre praktyki” Związku Banków Polskich z 13 listopada 2012 r.
11.	ustawa o obrocie instrumentami finansowymi	Ustawa o obrocie instrumentami finansowymi z dnia 29 lipca 2005 r.
12.	ustawa o ofercie publicznej	Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych
13.	Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych	„Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” - uchwała Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 22 lipca 2014 r