



O.K. BANK SPÓŁDZIELCZY

Grupa BPS

*Załącznik do Uchwały Nr 5/10/O.K./2017
Zarządu Orzesko-Knurowskiego
Banku Spółdzielczego z siedzibą
w Knurowie z dnia 14 lutego 2017r.*

*Załącznik do Uchwały Nr 11/02/2017
Rady Nadzorczej Orzesko-Knurowskiego
Banku Spółdzielczego z siedzibą
w Knurowie z dnia 23 lutego 2017*

POLITYKA UJAWNIEŃ

Orzesko – Knurowskiego Banku Spółdzielczego z siedzibą w Knurowie

Knurów, luty 2017

SPIS TREŚCI

Rozdział 1	Postanowienia ogólne	Str.2
Rozdział 2	Zakres ogłaszanych informacji	Str.3
Rozdział 3	Częstotliwość ogłaszanych informacji	Str. 7
Rozdział 4	Formy i miejsce ogłaszania informacji	Str.8
Rozdział 5	Zasady zatwierdzania i weryfikacji ogłaszanych informacji	Str.9
Rozdział 6	Zasady weryfikacji Polityki	Str.9
Rozdział 7	Postanowienia końcowe	Str.10

Rozdział 1 **Postanowienia ogólne**

§1.

1. „Polityka ujawnień Orzesko-Knurowskiego Banku Spółdzielczego z siedzibą w Knurowie” zwana dalej „Polityką” stanowi realizację postanowień:
 - 1) Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, zwanych dalej „Zasadami”, które zostały określone w Uchwale 218/2014 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 22 lipca 2014r.,
 - 2) Projektu Rekomendacji „Z” Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach.
2. Niniejsza Polityka stanowi uszczegółowienie „Polityki Ładu wewnętrznego w Orzesko-Knurowskim Banku Spółdzielczym z siedzibą w Knurowie”, zwanej dalej Polityką ŁK w zakresie wynikającym z postanowień Rozdziału 6 „Polityka informacyjna” w powiązaniu z zasadami określonymi w:
 - 1) Rozdziale 1 „Organizacja i struktura organizacyjna”,
 - 2) Rozdziale 2 „Relacja z Udziałowcami”,
 - 3) Rozdziale 7 „Działalność promocyjna i relacje z Klientami”.
3. Niniejsza Polityka wraz z:
 - 1) Polityką informacyjną Orzesko-Knurowskiego Banku Spółdzielczego z siedzibą w Knurowie dotyczącą adekwatności kapitałowej,
 - 2) Informacją Orzesko – Knurowskiego Banku Spółdzielczego z siedzibą w Knurowie wynikającą z art. 111a ustawy Prawo bankowe,
 - 3) Polityką informacyjną Banku w związku z potencjalnymi negatywnymi reakcjami rynku finansowego na pogarszającą się sytuację Banku, stanowiącą załączniki do Polityki zarządzania ryzykiem reputacjistanowią zbiór zasad dotyczących ujawniania informacji Banku zgodnie z przepisami prawa oraz dobrymi praktykami rynku finansowego.
4. Zasady ogłaszania informacji umożliwiających ocenę metod szacowania kapitału, narażenia Banku na ryzyka, technik stosowanych przez Bank w celu identyfikacji, pomiaru, monitorowania i kontroli poszczególnych rodzajów ryzyka, a tym samym ocenę adekwatności kapitałowej Banku. Bank podaje do publicznej wiadomości informacje dotyczące polityki wynagrodzeń, w tym polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze – określone są w Polityce informacyjnej Orzesko-Knurowskiego Banku Spółdzielczego z siedzibą w Knurowie dotyczącej adekwatności kapitałowej”.
5. Polityka wprowadzana jest przez Zarząd i zatwierdzana jest przez Radę Nadzorczą Banku, w przypadku wprowadzenia zmian do Polityki wymogi dotyczące zatwierdzenia stosuje się odpowiednio.
6. Polityka zawiera zestaw wymagań informacyjno-sprawozdawczych, które umożliwią Członkom Banku Spółdzielczego, Klientom Banku i uczestnikom rynku ocenę działalności Banku w zakresie:
 - 1) ujawniania Podstawowej Struktury organizacyjnej,
 - 2) relacji z udziałowcami, w tym organizacji zebrań Grup członkowskich i Zebrania Przedstawicieli,
 - 3) działania organów Banku zgodnie z postanowieniami Statutu,
 - 4) działalności promocyjnej i relacji z Klientami,
 - 5) zasad wynagradzania, w tym maksymalnego średniego całkowitego wynagradzania brutto członków zarządu w okresie rocznym do średniego całkowitego wynagrodzenia brutto pozostałych Pracowników,
 - 6) informacji dotyczącej przyjętej w Banku Polityki zarządzania konfliktami interesów.

§2.

1. Obowiązki informacyjne Banku wynikające z zaciągniętych zobowiązań innych niż wynikające z czynności bankowych, do których należy gromadzenie depozytów, pośrednictwo przy zawieraniu umów ubezpieczeniowych - podlegają odrębnym regulacjom.
2. Do obowiązków informacyjnych podlegającym odrębnym regulacjom należą informacje bieżące i okresowe przekazywane przez emitentów dłużnych instrumentów finansowych w

alternatywnym systemie obrotu na Catalyst, uregulowane w Regulaminie Alternatywnego Systemu.

§3.

Użyte w Polityce pojęcia oznaczają:

- 1) **Bank** – w Orzesko-Knurowski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Knurowie,
- 2) **Klient Banku** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, jeżeli posiadają zdolność prawną:
 - a) która korzysta osobiście z oferowanych przez Bank usług finansowych – Kredytobiorca, Zleceniodawca gwarancji lub poręczenia, Posiadacz rachunku, Ubezpieczony, Wpłacający gotówkę na rachunki osób trzecich,
 - b) która związana jest pośrednio ze świadczoną usługą finansową poprzez:
 - wystawienie zabezpieczenia osobistego lub rzeczowego,
 - udzielone przez Posiadacza rachunku pełnomocnictwo,
 - c) która jest zainteresowana skorzystaniem ze świadczonych usług finansowych Banku – poprzez:
 - złożenie wniosku o usługę finansową,
 - złożenie wniosku o przejęcie długu bądź przystąpienie do długu,
 - d) do której Bank kieruje określony rodzaj oferty (Klient potencjalny),
 - e) w rozumieniu Polityki postępowania ze skargami lub reklamacjami – także udziałowca Banku oraz osoby uprawnionej do wypłaty roszczenia po zmarłym członku lub spadkobiorcy członka.
- 3) **KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego, której Bank podlega nadzorowi,
- 4) **Rada Nadzorcza** – (organ nadzorczy) Rada Nadzorcza Orzesko-Knurowskiego Banku Spółdzielczego siedzibą w Knurowie,
- 5) **Reklamacje** - wg ustawy o reklamacjach oznaczają wystąpienie skierowane do Banku jako podmiotu rynku finansowego przez jego Klienta, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank,
- 6) **Skargi** – oznaczają każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamację kierowane do Banku jako instytucji finansowej odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego,
- 7) **Udziałowiec (członek)** – osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, a także osoba prawna, którą na podstawie pisemnej deklaracji, Zarząd Banku przyjął w poczet członków Orzesko-Knurowskiego Banku Spółdzielczego z siedzibą w Knurowie. Udziałowiec jest zobowiązany do wniesienia udziału członkowskiego i wpisowego w terminie jednego miesiąca od daty przyjęcia w poczet członków pod rygorem wykreślenia z listy członków,
- 8) **Ustawa o reklamacjach** - ustawa z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
- 9) **Walne Zgromadzenie** – (organ stanowiący) Walne Zgromadzenie Orzesko-Knurowskiego Banku Spółdzielczego siedzibą w Knurowie. W przypadku, gdy liczba członków Banku Spółdzielczego przekroczy 100, Walne Zgromadzenie zostaje zastąpione przez **Zebranie Przedstawicieli**,
- 10) **Zarząd** – (organ zarządzający) Zarząd Orzesko-Knurowskiego Banku Spółdzielczego siedzibą w Knurowie,
- 11) **Zasady** - dokument „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydany przez Komisję Nadzoru Finansowego 22 lipca 2014 roku,
- 12) **Zebrania Grup Członkowskich** - Bank Spółdzielczy tworzy Grupy Członkowskie w przypadku zastąpienia Walnego Zgromadzenia Zebraniem Przedstawicieli. Zgodnie ze statutem liczbę Grup Członkowskich oraz przyporządkowanie członków Banku Spółdzielczego do poszczególnych Grup Członkowskich ustala Rada Nadzorcza, biorąc w szczególności pod uwagę podział administracyjny kraju. O przyporządkowaniu do Grupy Członkowskiej decyduje miejsce zamieszkania lub siedziby członka albo miejsce prowadzenia przez członka działalności gospodarczej. Aktualnie Bank tworzy trzy Grupy Członkowskie:
 - a) Grupa Członkowska Knurów,
 - b) Grupa Członkowska Orzesze,

- c) Grupa Członkowska Toszek.

Rozdział 2

Zakres ogłaszanych informacji

§4.

1. Bank ujawnia na stronie internetowej Podstawową Strukturę organizacyjną Banku.
2. Pozostałe ujawniane informacje z punktu widzenia niniejszej Polityki skierowane są do dwóch grup odbiorców:
 - 1) Udziałowców Banku Spółdzielczego, wobec których Polityka realizowana jest wg postanowień:
 - a) ustawy Prawo spółdzielcze,
 - b) ustawy o funkcjonowaniu o bankach spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających,
 - c) Statutu banku;
 - 2) Klientów Banku, wobec których Polityka realizowana jest wg:
 - a) ustaw:
 - ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. - Prawo bankowe,
 - ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. – Kodeks cywilny,
 - ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
 - ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych,
 - ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim,
 - ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych;
 - ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - ustawy z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych,
 - ustawy z 16 lipca 2004r. - Prawo telekomunikacyjne;
 - ustawy z 30 maja 2014r. o prawach konsumenta,
 - ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - b) wytycznych i rekomendacji nadzorczych; zwłaszcza:
 - „Zasad dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe”, przyjętych Uchwałą KNF nr 192/2015 z dnia 26 maja 2015r., które Bank pomimo ich uchylenia przez KNF w dniu 17 listopada 2015r., przyjmuje do stosowania na zasadzie dobrowolności,
 - rekomendacji „T” KNF dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych,
 - rekomendacji „S” KNF dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznymi,
 - rekomendacji „U” KNF dotycząca dobrych praktyk w zakresie bancassurance;
 - c) Dobrych Praktyk Rynku Finansowego opracowanych przez Związek Banków Polskich i przyjętych przez organy Banku.
3. Bank jako przedsiębiorca publikuje sprawozdania finansowe w KRS (dodatkowo w Monitorze Spółdzielczym, jeśli jest to wymagane), w Placówkach Banku oraz na stronie www.okbank.pl.
4. Bank jako instytucja zaufania publicznego gromadząca środki depozytariuszy podlegające systemowi gwarancji BFG, publikuje informacje o sytuacji Banku wg wymogów ustawy z dnia 16 lipca 2009r. o zmianie ustawy o BFG oraz ustawy Prawo bankowe.
5. Bank zgodnie z art. 111 i art. 111a ust. 1 i 2 oraz ust.4 ustawy z 29 sierpnia 1997r. - Prawo bankowe, ogłasza następujące informacje:
 - 1) stosowane stawki oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek;
 - 2) stosowane stawki prowizji i wysokość pobieranych opłat;
 - 3) terminy kapitalizacji odsetek;
 - 4) stosowane kursy walutowe;
 - 5) bilans z opinią biegłego rewidenta za ostatni okres podlegający badaniu;
 - 6) skład zarządu i rady nadzorczej Banku;

- 7) nazwiska osób upoważnionych do zaciągania zobowiązań w imieniu Banku albo jednostki organizacyjnej Banku;
 - 8) obszar działania Banku Spółdzielczego oraz Bank Zrzeszający;
 - 9) informacje o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczące adekwatności kapitałowej;
 - 10) zasady ustalania wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze w Banku,
 - 11) informacje o przedsiębiorcach lub przedsiębiorcach zagranicznych, którym Bank powierzył czynności określone art. 6a ust. 1 i 7, o ile przy wykonywaniu tych czynności przedsiębiorcy uzyskują dostęp do informacji chronionych tajemnicą bankową,
 - 12) informacje działalności Banku poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w podziale na poszczególne państwa członkowskie i państwa trzecie, w których posiada podmioty zależne, na zasadzie skonsolidowanej w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 48 rozporządzenia 575/2013 za dany rok obrotowy;
 - 13) informację o stopie zwrotu z aktywów obliczonej jako iloraz zysku netto i sumy bilansowej;
 - 14) opis systemu zarządzania, w tym systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń, informację o powołaniu komitetu do spraw wynagrodzeń, a także informację o spełnianiu przez członków rady nadzorczej i zarządu wymogów związanych z odpowiedzialnością członków Zarządu i Rady Nadzorczej określonych w art. 22aa Prawa bankowego,
 - 15) maksymalnego stosunku średniego całkowitego wynagrodzenia brutto członków zarządu w okresie rocznym do średniego całkowitego wynagrodzenia brutto pozostałych pracowników, określonego w zasadach wynagrodzenia.
6. Realizacja obowiązków informacyjnych, o których mowa w ust.5 pkt.9 i 10 dokonywana jest zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych. Zasady ogłaszania informacji zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013r. podawany jest do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie internetowej banku: www.okank.pl oraz w placówkach Banku. Częstotliwość ogłaszania tych informacji określona jest w §6 niniejszej Polityki.
7. Obowiązek ujawniania informacji, o których mowa w ust. 5 pkt. 9 i 10 nie dotyczy:
- 1) informacji, których pominięcie lub zniekształcenie nie może zmienić oceny lub decyzji osoby wykorzystującej takie informacje, przy podejmowaniu decyzji ekonomicznych, albo wpłynąć na taką ocenę lub decyzję (informacje nieistotne);
 - 2) informacji, których ujawnienie może mieć niekorzystny wpływ na pozycję Banku na rynku właściwym w rozumieniu przepisów o ochronie konkurencji i konsumentów;
 - 3) informacji objętych tajemnicą prawnie chronioną.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 2 i 3, Bank podaje przyczyny odstąpienia od ogłoszenia informacji oraz ujawnia ogólne dane z tego zakresu, o ile nie są to informacje, o których mowa w ust. 5 pkt 2 i 3.
9. Bank działając w formie spółdzielni, uwzględnia w swej działalności statutowej obowiązki informacyjne wynikające z ustawy prawo spółdzielcze oraz ustawy o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających, która stanowi ustawę lex specialis w odniesieniu do Prawa spółdzielczego.
10. W przypadkach, gdy zapewnienie wysokiego poziomu dokładności opóźniłoby publikację informacji podlegających szybkiej dezaktualizacji, zarząd banku powinien podjąć decyzję należycie wyważającą terminowość i dokładność, uwzględniając wymóg przedstawienia prawdziwego i rzetelnego obrazu swojej sytuacji oraz udzielenia zadowalających wyjaśnień, w razie jakichkolwiek opóźnień.

§5.

1. Polityka ujawnień Banku wobec **Udziałowców** oparta jest na ułatwianiu dostępu do informacji.
2. Bank zapewnia udziałowcom równy dostęp do informacji. Udziałowcy mają zapewniony równy dostęp do informacji poprzez zapewniony Statutowo dostęp do następujących dokumentów:
 - 1) rocznego sprawozdania z działalności Banku Spółdzielczego łącznie z rocznym sprawozdaniem finansowym i opinią biegłego rewidenta wraz z raportem,

- 2) sprawozdania z wykonania zaleceń i uchwał poprzedniego Walnego Zgromadzenia (Zebrania Przedstawicieli),
 - 3) projektów uchwał, jakie mają być podjęte na tym Walnym Zgromadzeniu (Zebraniu Przedstawicieli),
 - 4) protokół z ostatniego Walnego Zgromadzenia (Zebrania Przedstawicieli).
- które zgodnie z informacją zamieszczoną w zawiadomieniu są wyłożone w Sekretariacie Banku Spółdzielczego do wglądu członków (§23 ust.4 Statutu) a następnie są omawiane na Walnym Zgromadzeniu (Zebraniu Grup Członkowskich i Zebraniu Przedstawicieli, jeżeli Walne Zgromadzenie jest zastąpione przez ZP).
3. Zgodnie z uregulowaniami Statutu, Członek ma między innymi prawo:
 - 1) otrzymać odpis Statutu i regulaminów, zaznajamiać się z uchwałami organów spółdzielni, protokołami obrad organów spółdzielni, protokołami lustracji, rocznymi sprawozdaniami finansowymi, umowami zawieranymi przez spółdzielnię z osobami trzecimi, o ile nie narusza to prawa tych osób lub jeżeli nie istnieje uzasadniona obawa, że członek wykorzysta pozyskane informacje w celach sprzecznych z interesem spółdzielni oraz o ile nie narusza to przepisów wynikających z innych ustaw,
 - 2) oceniać działalność Banku, zgłaszać wnioski jej dotyczące i żądać informacji o sposobie ich załatwienia.
 4. Bank działa w interesie wszystkich udziałowców z poszanowaniem interesu Klientów Banku. Bank prowadzi działalność w formie spółdzielni i w realizacji zadań kieruje się interesami członków Banku i poszanowaniem interesów Klientów z uwzględnieniem przepisów prawa, a w szczególności ustawy Prawo spółdzielcze i ustawy o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających oraz Statutu. Zgodność działania Banku ze Statutem podlega lustracji przeprowadzanej przez Związek Rewizyjny.
 5. Bank przy prowadzeniu działalności bierze pod uwagę interesy wszystkich interesariuszy, o ile nie są one sprzeczne z interesami Banku. Bank zapewnia udziałowcom właściwy dostęp do informacji, w szczególności w przypadku podejmowania decyzji przez Zebranie Przedstawicieli. Udzielając informacji udziałowcom Bank zapewnia ich rzetelność oraz kompletność nie stosując przy tym preferencji w stosunku do wybranych udziałowców. Wymóg jest określony w §3 ust.1 Statutu.
 6. Bank zapewnia udziałowcom właściwy dostęp do informacji, w szczególności w przypadku podejmowania decyzji przez Walne Zgromadzenie (Zebranie Przedstawicieli). Prawo członka Banku Spółdzielczego do właściwego dostępu do właściwych informacji zagwarantowany jest w §6 ust.1 pkt.3 Statutu Banku, który brzmi następująco: „Członkowie mają prawo otrzymać odpis Statutu i regulaminów, zaznajamiać się z uchwałami organów spółdzielni, protokołami obrad organów spółdzielni, protokołami lustracji, rocznymi sprawozdaniami finansowymi, umowami zawieranymi przez spółdzielnię z osobami trzecimi, o ile nie narusza to prawa tych osób lub jeżeli nie istnieje uzasadniona obawa, że członek wykorzysta pozyskane informacje w celach sprzecznych z interesem spółdzielni oraz o ile nie narusza to przepisów wynikających z innych ustaw”. Ponadto członkowie mają prawo żądać informacji o sposobie załatwienia wniosków dotyczących działalności Banku.
 7. Bank, gdy jest to uzasadnione liczbą udziałowców, dąży do ułatwiania udziału wszystkim udziałowcom w Walnym Zgromadzeniu (Zebraniu Przedstawicieli). Bank zgodnie ze Statutem ułatwia udział udziałowcom w zgromadzeniu o działaniu spółdzielni poprzez tworzenie Grup Członkowskich i funkcjonowanie Zebrania Przedstawicieli, zasady te przedstawiają się następująco:
 - 1) w przypadku, gdy liczba członków Banku przekracza 100, Walne Zgromadzenie zostaje zastąpione Zebraniem Przedstawicieli z jednoczesnym tworzeniem Grup Członkowskich.
 - 2) liczbę Grup Członkowskich oraz przyporządkowanie członków Banku Spółdzielczego do poszczególnych Grup Członkowskich ustala Rada Nadzorcza, biorąc w szczególności pod uwagę podział administracyjny kraju. O przyporządkowaniu do Grupy Członkowskiej decyduje miejsce zamieszkania lub siedziby członka albo miejsce prowadzenia przez członka działalności gospodarczej.
 - 3) Zarząd jest obowiązany zawiadomić każdego członka Banku Spółdzielczego o przynależności do danej Grupy Członkowskiej.
 - 4) Członek uczestniczy tylko w jednym zebraniu i przysługuje mu tylko jeden głos.
 8. Bank nie zapewnia możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach organu stanowiącego. W ocenie Zarządu i Rady Nadzorczej Banku aktualnie obowiązujące regulacje

wewnętrzne w sposób kompleksowy i wystarczający regulują przebieg i udział w Zebraniach Przedstawicieli udziałowców Banku. Wprowadzenie zasady stanowiłoby dla Banku znaczne utrudnienia organizacyjne, co wiązałoby się z poniesieniem dodatkowych kosztów wdrożenia takiej technologii.

§6.

1. Polityka ujawnień Banku wobec **Klientów** oparta jest na przedstawianiu rzetelnych i pełnych informacji o usłudze (produkcie) oraz ułatwianie dostępu do informacji przez zawarciem umowy jak również w trakcie jej realizacji, a także ochrony informacji prawnie chronionych.
2. Podstawowym celem w zakresie realizacji polityki informacyjnej wobec Klientów jest umożliwienie Klientom łatwego dostępu do pełnych informacji na temat oferty produktowej skierowanej do danej grupy Klientów oraz pełna realizacja obowiązków informacyjnych wynikająca z przepisów prawa i Dobrych Praktyk Rynku Finansowego zarówno na etapie przedkontraktowym jak również w trakcie realizacji umowy, a nawet jej ustania co dotyczy zwłaszcza przetwarzania danych osobowych.
3. Działalność informacyjna Banku prowadzona zarówno do istniejących i potencjalnych Klientów stanowi podstawę komunikacji zewnętrznej Banku, która jest jednym z narzędzi realizacji Strategii rozwojowej, zatwierdzonej przez organy Banku.
4. Komunikacja z Klientami obejmuje:
 - 1) informowanie Klientów w terminach zgodnych z przepisami o zmianach regulaminowych, wzorców umownych i funkcjonalnościach posiadanych produktów,
 - 2) informowanie Klientów o ofercie produktowej Banku,
 - 3) przekazywanie Klientom informacji o warunkach bezpiecznego korzystania z usług bankowych, w tym zwłaszcza bankowości elektronicznej, głównie płatności internetowych zgodnie z rekomendacją KNF,
 - 4) przekazywanie informacji o posiadanych produktach i usługach, oraz realizowanych dyspozycjach,
 - 5) udzielania odpowiedzi, wyjaśnień, komentarzy na zgłoszenia Klientów składane w formie: pytań, wątpliwości, wniosków, skarg, reklamacji oraz odwołań.
5. Komunikacja z Klientem odbywa się za pośrednictwem:
 - 1) serwisu telefonicznego,
 - 2) bankowości elektronicznej: w tym:
 - a) bankowości internetowej,
 - b) usługi SMS – umożliwiającej jednokierunkową komunikację w zakresie informacji o stanie rachunku i dokonywanych operacjach,
 - 3) poczty elektronicznej,
 - 4) ulotek,
 - 5) korespondencji listowej (spersonalizowanej),
 - 6) rozmów z pracownikami prowadzonych w placówkach Banku.
6. Komunikacja z Klientem potencjalnym odbywa się za pomocą Komunikatów i sprawozdań publikowanych w Placówkach i stronie www.okbank.pl, natomiast informacja skierowana do określonego Klienta odbywa się za pośrednictwem kanału preferowanego przez Klienta, chyba że obowiązujące przepisy prawa, postanowienia umów zawartych z klientem lub regulaminy produktowe przewidują obowiązek komunikacji w określonej formie.
7. Skargi i reklamacje oraz odwołania były rozpatrywane przez Bank z należytą starannością, rzetelnie i wnikliwie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym zwłaszcza zasad określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Zasadach dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe, postanowieniami zawartych umów i obowiązujących regulaminów, dobrych obyczajów oraz standardów jakości obsługi Klientów. Polityka w postępowania ze skargami i reklamacjami określona została w załączniku do niniejszej Polityki.
8. Zasady Polityki informacyjnej wobec Klientów zapewniają:
 - 1) rzetelną i przejrzystą informację o Banku,
 - 2) równy dostęp do informacji,
 - 3) szczególną ochronę Konsumentów,
 - 4) przestrzeganie Kodeksu etyki bankowej (Zasad dobrej praktyki bankowej) opracowanych przez Związek Banków Polskich i przyjętych do stosowania przez Bank,

- 5) przestrzeganie Zasad Ładu Korporacyjnego w zakresie przyjętym przez Bank do stosowania, zgodnie z oświadczeniem Banku i Polityką Ładu Korporacyjnego, publikowanymi na stronie internetowej Banku,
- 6) odpowiedni standard przekazu informacyjnego oraz reklamowego,
- 7) porównywalność danych finansowych – Bank stosuje w sprawozdawczości finansowej Polskie Standardy Rachunkowości określone w ustawie o rachunkowości i przepisach wykonawczych,
- 8) zachowanie zasad zakazujących przekazywanie informacji handlowej, w tym za pomocą środków komunikacji elektronicznej, telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących - bez uprzedniej zgody Klienta.

Rozdział 3 **Częstotliwość ogłaszanych informacji**

§7.

1. Pełny zakres informacji o charakterze ilościowym i jakościowym dotyczący adekwatności kapitałowej oraz informacji podlegających ogłaszaniu, Bank ujawnia z częstotliwością roczną, w terminie publikacji zatwierdzonego przez Zebranie Przedstawicieli rocznego sprawozdania finansowego Banku.
2. Częstotliwość informacji wynikających z Ładu Korporacyjnego zależna jest od charakteru informacji:
 - 1) informacje bieżące:
 - a) skierowane do **Udziałowców** – dotyczą informacji o:
 - termiach Zebraniach Grup Członkowskich i Zebraniu Przedstawicieli (Walnym Zgromadzeniu) i planowanym porządku obrad,
 - wypłacie dywidendy zgodnie z postanowieniami organu stanowiącego;
 - b) skierowane do **Klientów** – zawarte w:
 - we wzorach regulaminów, umów oraz oświadczeniach – obejmują pełny zakres informacji wynikający z ustaw określonych w §3 ust.2 pkt.2 ppkt.a) oraz wytycznych i rekomendacji KNF określonych w §3 ust.2 ppkt.b);
 - w informacjach spersonalizowanych (kierowanych do konkretnego Klienta) o zmianach regulaminów, tabel opłat i prowizji, zmianie oprocentowania,
 - Komunikatach ogłaszanych w placówkach Banku i na stronie www.okbank.pl i zawierających:
 - Tabele oprocentowania,
 - Tabele opłat i prowizji,
 - Tabele kursowe,
 - Informacje o produktach,
 - Informacje o godzinach granicznych realizacji zleceń płatniczych,
 - Informacje o obsłudze kasowej (np. wymogi dotyczące awizowania wypłat wysokokwotowych),
 - Informacje o procedurze skarg i reklamacji,
 - 2) informacje okresowe - dotyczą:
 - a) sprawozdań finansowych, w tym informacji o sytuacji Banku sporządzanej w okresach półrocznych wg ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym,
 - b) informacji o stanie rachunku dla Posiadacza rachunku, w postaci:
 - wyciągów – sporządzanych zgodnie z umową rachunku, jednak nie rzadziej niż na koniec miesiąca,
 - potwierdzeń sald – sporządzonych rocznie zgodnie z ustawą o rachunkowości.
 - c) informacji o systemie gwarancji BFG.

Rozdział 4

Formy i miejsce ogłaszania informacji

§8.

1. Informacje publikowane jest w języku polskim.
2. Informacje o charakterze ilościowym i jakościowym dotyczące adekwatności kapitałowej Banku udostępniane są Klientom w formie papierowej w sekretariacie Centrali Banku, ul. Kosmonautów 9 A. w sekretariacie w każdy poniedziałek w godzinach od 10⁰⁰ do 11⁰⁰ oraz na stronie internetowej www.okbank.pl.
3. Informacje wynikające z Ładu Korporacyjnego udostępniane są:
 - 1) Udziałowcom:
 - a) informacje o terminie Zebrania Grup członkowskich – Zebrania Grup Członkowskich zwołuje Zarząd w miarę potrzeby, przynajmniej raz w roku, co najmniej na 14 dni przed terminem Zebrania Przedstawicieli. O terminie, miejscu i porządku obrad Zarząd zawiadamia członków najpóźniej na 7 dni przed terminem Zebrania – w formie ogólnie przyjętej w Banku Spółdzielczym, tj. w formie Komunikatów w Placówkach Banku (wg miejsca podziału administracyjnego dla danej Grupy Członkowskiej) i na stronie www.okbank.pl,
 - b) informacje o terminie Zebrania Przedstawicieli - o czasie, miejscu i porządku obrad Walnego Zgromadzenia /Zebrania Przedstawicieli/ zawiadamia się członków Banku Spółdzielczego:
 - do Przedstawicieli - pisemnie, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub listem poleconym, co najmniej 21 dni przed jego terminem w odniesieniu,
 - w formie Komunikatu ogłaszanego w siedzibie Banku Spółdzielczego i w jego jednostkach organizacyjnych,
 - c) komplet dokumentów dotyczących projektów Uchwał oraz prezentowanych sprawozdań na Zebranie Przedstawicieli - w formie papierowej w formie papierowej w sekretariacie Centrali Banku, ul. Kosmonautów 9 A w sekretariacie w każdy poniedziałek w godzinach od 9⁰⁰ do 17⁰⁰,
 - 2) Klientom – w zależności od zakresu informacji:
 - a) Komunikaty określone w §6 ust.2 pkt.1 ppkt.b) - publikowane są zarówno w wersji papierowej w Placówkach Banku jak również elektronicznie na stronie www.okbank.pl,
 - b) informacje określone przepisami prawa jako elementy wzorcowych umów i zapisów regulaminowych – prezentowane są pisemnie i wydawane przed zawarciem umów,
 - c) informacje z zmianach regulaminowych oraz zmianach Tabeli oprocentowania oraz Tabeli opłat i prowizji:
 - do Klientów potencjalnych i zainteresowanych produktem - regulaminu i wzory umów udostępnienie w placówkach Banku,
 - do Klientów korzystających z produktu – spersonalizowana informacja prezentowana na trwałym nośniku danych, zawierająca informację o zmianach regulaminu lub tabeli z zachowaniem ustawowych terminów do zmiany regulacji,
 - d) okresowych informacji:
 - informacje o sytuacji ekonomiczno-finansowej Banku – w formie papierowej w placówkach Banku oraz na stronie www.okbank.pl a także poprzez publikację sprawozdań finansowych,
 - informacji o zmianie salda – forma papierowa lub elektroniczna poprzez wykorzystanie oferowanego przez Bank systemu bankowości elektronicznej.

Rozdział 5

Zasady zatwierdzania i weryfikacji ogłaszanych informacji

§9.

1. Informacje, o których mowa w §7 przed jej podaniem do publicznej wiadomości zatwierdzane są przez Zarząd Banku lub wyznaczonego członka Zarządu Banku.
2. Informacje pochodzące ze sprawozdania finansowego podlegają procedurze weryfikacyjnej podczas badania sprawozdania finansowego przez biegłego rewidenta.

3. Informacje, które nie są objęte badaniem sprawozdania finansowego przez biegłego rewidenta, podlegają weryfikacji zgodnie z systemem kontroli wewnętrznej obowiązującym w Banku.

Rozdział 6 Zasady weryfikacji Polityki



§10.

1. Polityka podlega weryfikacji:
 - 1) w przypadku zmian przepisów:
 - a) ustawowych, a w szczególności:
 - ustawy Prawo bankowe,
 - ustawy o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich funkcjonowaniu i bankach zrzeszających,
 - ustawy Prawo spółdzielcze,
 - ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym,
 - ustawy o Krajowym Rejestrze Sądowym,
 - ustawy o rachunkowości i przepisów wykonawczych,
 - ustawie z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - b) rekomendacjach i wytycznych organów nadzorujących instytucje finansowe tj:
 - Komisji Nadzoru Finansowego,
 - Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA);
 - 2) okresowej - w terminach rocznych dnia 30 kwietnia każdego roku.
2. Weryfikacji podlega w szczególności częstotliwość publikowania informacji, miejsce ich ogłaszania oraz zakres informacji podlegających ujawnieniom.
3. Zasady przeprowadzania i raportowania wyników weryfikacji określone są w załączniku do niniejszej Polityki, która jest dokumentem wewnętrznym tj. niepodlegającym ujawnieniu.

Rozdział 7 Postanowienia końcowe

§11.

1. Polityka wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2015r.
2. Polityka polega ujawnieniu na stronie www.okbank.pl.
3. Zmiany w Polityce polegające na odzwierciedleniu wprowadzonej na mocy Uchwały Zarządu nr 5/10/OK/2017 z dnia 14 lutego 2017r. i Uchwały Rady nadzorczej nr 11/2/2017 z dnia 23 lutego 2017r. jako załącznika do **Polityki zarządzania ryzykiem reputacji** „Polityki informacyjnej Banku w związku z potencjalnymi negatywnymi reakcjami rynku finansowego na pogarszającą się sytuację Banku” wchodzi w życie z dniem 23 lutego 2017r.

Załącznik nr 1	Polityka postępowania ze skargami lub reklamacjami	 Załącznik 1 - Zasady postępowania z reklamacjami - (tj)
Załącznik nr 2	Polityka zarządzania konfliktami interesów	 Załącznik 2 Polityki ujawnień - Polityka zarządzania konfliktami interesów

Komórka ds. Zgodności

Zarząd Banku

Rada Nadzorcza