

Zasady udzielania informacji i odpowiedzi udziałowcom Banku Spółdzielczego „Mazowsze” w Płocku

1. Bank Spółdzielczy „Mazowsze” w Płocku wypełnia obowiązki informacyjne zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności :

- ustawą prawo bankowe,
- ustawą prawo spółdzielcze,
- ustawą o funkcjonowaniu banków spółdzielczych ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających ,

2. Bank wypełnia obowiązki informacyjne zgodnie z regulacjami wewnętrznymi , w tym w szczególności :

- zasadami w sprawie składania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg w Banku ,
- regulaminem i strukturą organizacyjną Banku .

3. Bank wypełnia obowiązki informacyjne , o których mowa w ust.1 i 2 z zastrzeżeniem przepisów wynikających z ustawy prawo bankowe(tajemnicy bankowej), ustawie o ochronie danych osobowych, ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz innych przepisów.

4. Bank wypełnia obowiązki informacyjne poprzez publikację m.in.:

- 1) danych ogólnych o Banku , w tym podstawowej struktury organizacyjnej,
- 2) rocznych sprawozdań finansowych wraz z opinią niezależnego biegłego rewidenta z badania rocznego sprawozdania finansowego oraz oświadczeniem o stosowaniu w Banku Zasad Ładu Korporacyjnego,
- 3) informacji o stosowaniu lub odstąpieniu od stosowania „Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”.
- 4) informacji dotyczących Banku, ujawnianych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 roku.

5. Wszystkie informacje, o których mowa w ust.1 przed opublikowaniem podlegają zatwierdzeniu przez Zarząd Banku.

6. Informacje wymienione w ust.1 są ogłaszane w cyklach rocznych najpóźniej 15 dni od zatwierdzenia sprawozdania finansowego przez Zebranie Przedstawicieli.

7. Informacje, o których mowa w ust.1 są udostępniane udziałowcom w formie papierowej w miejscu wykonywania działalności przez Bank.

8. Bank Spółdzielczy w zakresie kontaktów z udziałowcami umożliwia udziałowcom łatwy dostęp do pełnych informacji na temat oferty produktowej Banku , a także realizuje obowiązki informacyjne wynikające z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

9. Bank Spółdzielczy udziela informacji udziałowcom niezwłocznie, z zachowaniem wysokich standardów jakościowych wyrażających się przejrzystością, rzetelnością, kompletnością udzielanych informacji.

10. Zakres kontaktów z udziałowcami dotyczy przede wszystkim udzielania informacji w zakresie :

- 1) oferty produktowej Banku Spółdzielczego „Mazowsze” w Płocku,
- 2) odpowiedzi, wyjaśnień, komentarzy na zgłoszenia udziałowców składane w formie: pytań, wniosków, skarg, reklamacji.

11. Komunikacja z udziałowcami odbywa się za pośrednictwem:

- 1) bezpośrednich rozmów prowadzonych z pracownikami Banku,
- 2) serwisu telefonicznego,
- 3) poczty tradycyjnej,
- 4) poczty elektronicznej,
- 5) strony internetowej.

12. Udziałowcy mogą składać pisma, reklamacje, skargi pracownikowi Banku zgodnie z zasadami składania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg w BS” Mazowsze” w Płocku.

13. Udziałowców i klientów Banku w sprawach reklamacji i skarg oraz informacji związanych z działalnością Banku przyjmuje Prezes Zarządu lub inny zastępujący Członek Zarządu w każdą środę w godzinach od 8⁰⁰ do 9⁰⁰ .