



**Polityka informacyjna**

**Credit Agricole Bank Polska S.A.**

**wydana na podstawie**

**Zasad Ładu Korporacyjnego**

## 1. Ogólne zasady Polityki informacyjnej

1. Polityka została przygotowana na podstawie „Zasad Ład Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz uwzględnia inne obowiązujące regulacje prawne
2. Bank prowadzi przejrzystą politykę informacyjną, uwzględniającą potrzeby interesariuszy, w szczególności: akcjonariuszy, klientów, pracowników oraz partnerów biznesowych.
3. Treść Polityki udostępniamy na naszej stronie internetowej.
4. Polityka opiera się na ułatwianiu dostępu do informacji oraz zapewnianiu równego dostępu do informacji dla wszystkich interesariuszy.
5. Polityka określa zasady i terminy udzielania przez nas odpowiedzi interesariuszom.
6. Polityka zapewnia ochronę informacji oraz uwzględnia odrębne regulacje prawne, które mogą mieć tu zastosowanie.
7. Wszystkie informacje, które udostępniamy publicznie, staramy się przygotowywać w sposób jak najbardziej jasny, czytelny i staranny. W komunikacji z interesariuszami stosujemy zasady prostego języka.
8. Informacje finansowe o charakterze jakościowym i ilościowym dotyczące adekwatności kapitałowej udostępniamy zgodnie z zasadami określonymi w „Polityce Informacyjnej Credit Agricole Bank Polska S.A. w zakresie wymogów ostrożnościowych oraz wymogów wynikających z Prawa bankowego”, która jest dostępna na naszej stronie internetowej.
9. Niektórym grupom interesariuszy udzielamy również innych informacji wymaganych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów Kodeksu spółek handlowych oraz Prawa bankowego.
10. Zasady komunikacji z mediami oraz postępowania w Internecie i w mediach społecznościowych dla pracowników oraz współpracowników banku określa Procedura CA 104/2018.
11. Za realizację Polityki w Banku odpowiedzialne jest Biuro Komunikacji Korporacyjnej we współpracy z innymi jednostkami organizacyjnymi.

## 2. Udzielanie informacji o banku i jego działalności

Celem realizacji tej Polityki jest udostępnianie informacji o naszej działalności oraz właściwa komunikacja z interesariuszami za pośrednictwem dostępnych kanałów komunikacji, na przykład takich jak:

- a. strona internetowa;
- b. aplikacja mobilna CA24 Mobile
- c. materiały reklamowe i promocyjne
- d. newslettery informacyjne
- e. informacje prasowe wysyłane do mediów;
- f. wypowiedzi eksperckie i wywiady udzielane mediom;
- g. wybrane portale społecznościowe, w których prowadzimy swoje profile;
- h. połączenia telefoniczne realizowane za pośrednictwem serwisu CA24 Infolinia;
- i. czat i wideorozmowa;
- j. rozmowy osobiste w placówkach bankowych;
- k. kanały komunikacji wewnętrznej, w szczególności portal intranetowy CAnews.

## 3. Udzielanie odpowiedzi na zapytania klientów, mediów oraz akcjonariuszy banku

1. Udostępniamy dane kontaktowe na swojej stronie internetowej, w sekcji [www.credit-agricole.pl/kontakt](http://www.credit-agricole.pl/kontakt).  
Interesariusze mogą wybrać dowolny sposób kontaktu i zwracać się do nas osobiście, telefonicznie lub pisemnie.
2. Osobiście można się z nami kontaktować w placówkach bankowych lub w siedzibie centrali Banku, po umówieniu spotkania.
3. Telefonicznie można się z nami kontaktować za pośrednictwem serwisu CA24 Infolinia pod numerem 19 019.  
Można także zadzwonić do doradcy bankowego w placówce – każdego można poprosić o bezpośredni numer telefonu.
4. Pisemnie można się z nami kontaktować za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej, a także poprzez czat dostępny na stronie internetowej oraz w aplikacji CA24 Mobile i w serwisie CA24 eBank.  
Można do nas także wysłać list na adres: Credit Agricole Bank Polska SA., ul. Legnicka 48 C-D, 54-202 Wrocław lub przekazać go w każdej placówce bankowej.
5. Odpowiedzi na zapytania telefoniczne, na czacie i w placówce udzielamy w trakcie rozmowy.
6. Odpowiedzi na zapytania zadawane na profilach, które prowadzimy pod marką Banku w portalach społecznościowych lub poprzez formularz elektroniczny udzielamy w czasie do 24 godzin w dni robocze.
7. Odpowiedzi na zapytania listowne udzielamy w ciągu 30 dni od daty wpływu listu do Banku.
8. Może się zdarzyć, że na udzielenie odpowiedzi będziemy potrzebowali więcej czasu. W takiej sytuacji powiadomimy osobę, która zadała pytanie o nowym terminie. .
9. Osobom ze szczególnymi potrzebami zapewniamy dostęp do informacji w dogodnej dla nich formie.
10. Dziennikarze i przedstawiciele mediów mogą się kontaktować z nami za pośrednictwem Rzecznika Prasowego.  
Dane kontaktowe Rzecznika podajemy na stronie internetowej, w sekcji <http://media.credit-agricole.pl/>. W tym samym miejscu publikujemy również najważniejsze informacje dla mediów na temat działalności Banku.
11. Odpowiedzi na pytania dziennikarzy i przedstawicieli mediów udzielamy niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 14 dni. Jeśli będziemy potrzebowali więcej czasu na przygotowanie odpowiedzi, powiadomimy osobę, która zadała pytanie o nowym terminie. Odpowiedzi na część najczęściej zadawanych zapytań udzielamy na stronie internetowej (w zakładkach oznaczonych jako: „FAQ”, „Q&A” lub „Najczęściej zadawane pytania”).
12. O zmianach w produktach lub w umowach zawieranych z klientami informujemy zgodnie z wymogami ustawowymi i/lub tak jak to wynika z umowy.
13. Posiadamy jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji, które wraz z procedurami odwoławczymi można znaleźć na stronie internetowej w sekcji <https://www.credit-agricole.pl/o-banku/poznaj-credit-agricole-bank-polska> lub w placówkach Banku. Reklamacje i skargi rozpatrywane są w sposób rzetelny i uczciwy przez Rzecznika Klienta oraz prowadzony przez niego zespół.