

## **POLITYKA INFORMACYJNA ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A** **Zasady komunikacji ING Banku Śląskiego S.A. z klientami**

### **1. Zasady ogólne komunikacji z klientami**

ING Bank Śląski („Bank”), jako instytucja zaufania publicznego, prowadzi politykę informacyjną na zasadach otwartej i przejrzystej komunikacji w stosunku do swoich klientów i potencjalnych klientów.

Kierując komunikacją do swoich klientów Bank stosuje wymogi wynikające z przepisów prawa, w szczególności dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, oraz kieruje się Zasadami Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych m.in. przez zapewnienie klientom właściwego dostępu do informacji na temat oferowanych produktów.

### **2. Komunikacja Banku z klientami**

Bank udostępnia informacje wymagane przepisami prawa w terminach wynikających z odpowiednich przepisów. Zasady i terminy odpowiedzi na reklamacje klientów znajdują się w wiążących Bank i klienta postanowieniach regulacji umownych dotyczących danego produktu. W pozostałych kwestiach zastosowanie mają zasady i terminy podane przez Bank na stronie internetowej ING Banku Śląskiego w zakładce Tablica Ogłoszeń: Reklamacje – informacje dla klienta.

Pytania dotyczące oferty Banku mogą być kierowane przez klientów za pośrednictwem kanałów kontaktowych wskazanych na stronie internetowej Banku w sekcji Kontakt. Na zapytania Bank odpowiada niezwłocznie. Maksymalny termin udzielenia odpowiedzi to 30 dni, chyba że charakter sprawy wymagać będzie wydłużenia tego terminu, o czym Bank poinformuje zainteresowanego.

### **3. Prowadzenie komunikacji z klientami**

W komunikacji z klientami Bank wykorzystuje następujące kanały:

- strony internetowe Banku;
- systemy bankowości internetowej i mobilnej;
- nośniki informacji marketingowej w oddziałach;
- kontakt listowny, telefoniczny, mejlowy, SMS oraz osobisty z przedstawicielami Banku;
- media szerokokosięgowe;
- media społecznościowe.

Podstawowym źródłem informacji o Banku jest jego strona internetowa [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl), na której Bank zamieszcza wszystkie wymagane przepisami prawa dokumenty oraz inne materiały.

#### **4. Tryb uchwalania polityki informacyjnej oraz dokonywanie zmian**

Niniejsza Polityka informacyjna jest wprowadzana uchwałą Zarządu Banku.

Zmiany niniejszej Polityki informacyjnej mogą być wprowadzone wyłącznie w trybie określonym powyżej.