

**POLITYKA INFORMACYJNA
ING BANKU HIPOTECZNEGO S.A.**

Zasady komunikacji Banku Hipotecznego S.A.

z inwestorami, mediami, klientami oraz innymi interesariuszami

|  |
| --- |
| Wersja dokumentu |
|  |  |  |  |
| Wersja | Data | Autor | Status |
| [1.0] | [02.09.2019] | [Biuro Zarządu Banku] | [Zatwierdzona uchwałą Zarządu nr 92/39/19] |
| [2.0] | [26.10.2020] | [Biuro Zarządu Banku] | [Zatwierdzona uchwałą Zarządu nr 117/49/20] |
|  |  |  |  |

# 1. Zasady ogólne polityki informacyjnej

ING Bank Hipoteczny S.A. (dalej: Bank), jako instytucja zaufania publicznego, prowadzi politykę informacyjną na zasadach otwartej i przejrzystej komunikacji w stosunku do akcjonariuszy, inwestorów, klientów, mediów oraz wszystkich zainteresowanych.

Celem polityki informacyjnej jest kształtowanie transparentnych relacji z inwestorami, klientami oraz mediami jak również budowanie pozytywnego wizerunku Banku jako rzetelnej i stabilnej instytucji finansowej.

Realizując politykę informacyjną Bank kieruje się zasadami ładu korporacyjnego w zakresie właściwego dostępu do informacji o Banku, jak również spełnia wymogi wynikające z przepisów prawa dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji obowiązków informacyjnych emitenta
w szczególności:

1. Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi i jej aktami wykonawczymi;
2. Ustawy o ofercie publicznej i jej aktami wykonawczymi;
3. Rozporządzenia MAR;
4. Właściwych przepisów prawa Luksemburga obowiązujących emitenta,
5. Regulaminów spółek prowadzących rynek regulowany, mających zastosowanie do Banku.

# 2. Komunikacja z akcjonariuszami

Bank prowadzi otwartą komunikację z akcjonariuszami w trakcie Walnych Zgromadzeń, poprzez:

* udzielanie akcjonariuszom odpowiedzi i wyjaśnień podczas Walnego Zgromadzenia
* stronę internetową Banku - sekcja Relacje inwestorskie – Akcjonariusze

# 3. Komunikacja z inwestorami

Komunikacja z inwestorami ma na celu przekazywanie informacji na temat działalności prowadzanej przez Bank, w tym ocenę jego wyników i kondycji finansowej.

Komunikacja z inwestorami Banku jest prowadzona za pośrednictwem następujących kanałów:

* strona internetowa Banku - sekcja Relacje inwestorskie;
* listownie, telefonicznie, emailowo;
* osobiście z wyznaczonymi przedstawicielami Banku – dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku.

Bank publikuje raporty zgodnie z właściwymi przepisami prawa w następujących terminach:

* Raporty okresowe – w ramach harmonogramu udostępnianego w raporcie bieżącym na stronie internetowej Banku
* Raporty bieżące - niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia powodującego powstanie obowiązku raportowego lub powzięcia o nim informacji przez Bank, jednak nie później niż
w ciągu 24 godzin, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w obowiązujących przepisach;
* Raporty zawierające informacje poufne w rozumieniu Rozporządzenia MAR - niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia powodującego powstanie obowiązku raportowego za wyjątkiem sytuacji, w których na podstawie przepisów prawa, informacja o zdarzeniu przekazywana jest w terminie późniejszym niż wystąpienie zdarzenia.

Jednostką odpowiedzialną za wypełnienie obowiązku informacyjnego jest Biuro Zarządu Banku, publikując informacje poprzez kanały:

* strona internetowa Banku,
* system ESPI,
* LuxSE Financial News Service.

# 4. Komunikacja z klientami

Działalność informacyjna Banku wobec klientów służy do informowania ich o ofercie produktowej Banku, posiadanych produktach jak również udzielania odpowiedzi na pytania, zgłoszenia lub reklamacje.

Komunikacja z klientami Banku jest prowadzona za pośrednictwem następujących kanałów:

* strona internetowa Banku;
* systemy bankowości internetowej i mobilnej ING Banku Śląskiego;
* kontakt listowny, telefoniczny, emailowy, SMS;
* kontakt osobisty z przedstawicielami Banku;
* media.

Podstawowym źródłem informacji o Banku jest strona internetowa www.inghipoteczny.pl,
na której Bank zamieszcza wszystkie wymagane przepisami prawa dokumenty i informacje
(w terminach przewidzianych przepisami prawa) oraz inne materiały. Za pomocą powyższych kanałów Bank zapewnia klientom możliwość obsługi umów kredytów, które nabył oraz dostęp do wszelkiej informacji o kredycie w wybranej przez klienta formie.

W zakresie reklamacji, szczegółowy sposób postępowania uwzględniający również terminy udzielania odpowiedzi na reklamacje klientów znajduje się w wiążących Bank i klienta postanowieniach umownych, jak również na stronie internetowej Banku w sekcji Kontakt – dla klientów.

# 5. Komunikacja z mediami

Bank prowadzi również komunikację z mediami dbając o swój pozytywny wizerunek oraz wykonanie obowiązków wynikających z przepisów prawa i wymagań organów nadzoru.

Za relacje z przedstawicielami mediów odpowiedzialny jest Prezes i Zarząd Banku oraz Rzecznik Prasowy ING Banku Śląskiego (kontakt dla mediów podany jest na stronie internetowej ING Banku Hipotecznego w sekcji Kontakt).

Komunikacja z mediami jest prowadzona za pośrednictwem następujących kanałów:

* emailowo,
* telefonicznie,
* podczas oficjalnych spotkań, w tym konferencji prasowych.

Informacje na temat bieżących i istotnych wydarzeń dla Banku są publikowane na stronie internetowej w sekcji „Aktualności”. Informacje są też przekazywane mediom poprzez Biuro Prasowe ING Banku Śląskiego S.A. w formie komunikatu prasowego. Komunikaty prasowe publikowane są
w języku polskim, a wybrane z nich mogą zostać przetłumaczone na język angielski.

# 6. Realizacja polityki informacyjnej

Bank realizuje swoje obowiązki informacyjne w szczególności poprzez publikowanie informacji poufnych w sposób i w terminach określonych w przepisach regulujących obrót instrumentami finansowymi oraz przekazywanie do publicznej wiadomości informacji bieżących i okresowych
w terminach i zakresie wymaganym przepisami prawa.

Bank publikuje również informacje wymagane innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności przepisami Kodeksu spółek handlowych oraz  ustawy Prawo bankowe.

Ponadto, w komunikacji z interesariuszami Bank wykorzystuje następujące kanały:

* bezpośrednie, indywidualne lub grupowe, spotkania z inwestorami i analitykami,
* informacje prasowe,
* informacje w mediach,
* konferencje i seminaria tematyczne.

Bank udostępnia informacje wymagane przepisami prawa w terminach wynikających
z odpowiednich przepisów. Na skierowane do Banku zapytania wyznaczeni przedstawiciele Banku odpowiadają niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni, chyba że charakter sprawy wymagać będzie wydłużenia tego terminu, o czym Bank poinformuje zainteresowanego.

# 7. Tryb uchwalania polityki informacyjnej oraz dokonywanie zmian

Niniejsza Polityka informacyjna jest wprowadzana uchwałą Zarządu ING Banku Hipotecznego S.A.

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