



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]
[2.0]	[28.09.2021]	[Biuro Zarządu Banku]	[Zatwierdzony przegląd bez konieczności aktualizacji dokumentu]

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 prowadzonej 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:

- bezpośrednio, 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.