

## POLITYKA INFORMACYJNA VOLKSWAGEN BANK POLSKA S.A.

Przygotowując informacje, zarówno z zakresu działalności Spółki, jak i z zakresu oferty oraz zasad obsługi Klienta, kierujemy się poniższymi zasadami:

### 1. RZETELNOŚĆ I DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

- a) Volkswagen Bank Polska S.A. każdorazowo przygotowując informacje dotyczące Spółki, oferty lub zasad obsługi Klienta, dba o ich zgodność z wewnętrznymi regulacjami, przepisami prawa oraz rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego.
- b) Informacje te umieszczane i aktualizowane są na stronie internetowej Banku.
- c) Na życzenie Klienta indywidualnego lub instytucji udostępniane są w siedzibie Banku.
- d) Każdy ma zapewniony równy dostęp do informacji poprzez stronę internetową lub w siedzibie Banku.
- e) Informacje przygotowane i przedstawione są w sposób rzetelny, transparentny i zrozumiały dla Klienta.

### 2. TERMINY I ZASADY UDZIELANIA ODPOWIEDZI

- a) W przypadku zapytań kierowanych przez Klientów bezpośrednio do Banku, odpowiedź następuje w możliwym najszybszym terminie, nie późniejszym niż 30 dni. Każdorazowo, w przypadku kiedy konieczna jest konsultacja z instytucją trzecią, Klient informowany jest o ewentualnym wydłużeniu terminu realizacji zapytania.
- b) Odpowiedź na zapytania Klientów udzielana jest drogą korespondencyjną lub, w przypadku zapytań telefonicznych, jeśli jest to tylko możliwe, odpowiedź udzielana jest bezpośrednio podczas rozmowy.
- c) Informacje przekazywane Udziałowcom przygotowywane są zgodnie z wyznaczonymi terminami i zakresem raportowania.

### 3. OCHRONA INFORMACJI

Bank zapewnia w pełni ochronę informacji zgodną z wewnętrzną polityką Spółki, przepisami prawa oraz rekomendacjami określanymi przez Komisję Nadzoru Finansowego.