

Polityka informacyjna First Data Polska S.A.

1 DEFINICJE

- 1.1 FDP/Spółka – First Data Polska S.A.
- 1.2 KNF - Komisja Nadzoru Finansowego
- 1.3 FDC – First Data Corporation, grupa kapitałowa, do której należy First Data Polska S.A.
- 1.4 Klient – Akceptant lub inny podmiot, któremu FDP świadczy usługi
- 1.5 Akceptant – Klient FDP, któremu FDP świadczy usługi płatnicze
- 1.6 Udziałowiec – akcjonariusz Spółki
- 1.7 Reklamacja - wystąpienie skierowane do FDP przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez FDP
- 1.8 Zarząd FDP – organ zarządzający First Data Polska S.A.

2 CEL I ZAKRES POLITYKI

Niniejsza Polityka informacyjna FDP (zwana dalej „Polityka”) określa zasady komunikacji w zakresie kontaktów z Klientami oraz Udziałowcami i jest zgodna z „Zasadami ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” opublikowanymi przez Komisję Nadzoru Finansowego dnia 22 lipca 2014 roku.

Polityka ma na celu zapewnienie równego oraz swobodnego dostępu do informacji dla Klientów i Udziałowców Spółki, w tym w szczególności określenie sposobu komunikacji oraz terminów udzielania informacji, przy uwzględnieniu potrzeb Klientów i Udziałowców.

W komunikacji z Klientami i Udziałowcami FDP przestrzega zasad ochrony informacji oraz wymogów odrębnych regulacji wynikających z przepisów szczególnych określających zasady funkcjonowania FDP.

Polityka określa również ogólne zasady rozpatrywania Reklamacji składanych przez Klientów FDP.

3 ZASADY REALIZACJI POLITYKI INFORMACYJNEJ

3.1 Komunikacja z Klientami

- 3.1.1 Realizując politykę informacyjną Spółka przykłada szczególną wagę do wykonywania obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów prawa oraz do zapewnienia Klientom łatwego i adekwatnego dostępu do informacji, z uwzględnieniem ich potrzeb, w tym także na temat oferty produktowej FDP.
- 3.1.2 Proces oferowania produktów lub usług jest prowadzony przez odpowiednio przygotowane i wykwalifikowane osoby w celu zapewnienia rzetelności przekazywanych Klientom informacji oraz udzielania zrozumiałych wyjaśnień.
- 3.1.3 FDP zapewnia każdemu Klientowi dostęp do informacji poprzez następujące formy kontaktu:
- pisemny (w tym także za pośrednictwem poczty elektronicznej i fax-u)
 - bezpośredni z opiekunem Klienta
 - telefoniczny (za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta działającego 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, tel.: +48 22 515 30 05)
 - przy użyciu formularza umieszczonego na stronie internetowej Spółki (www.polcard.pl)
 - bezpośredni w ramach godzin pracy recepcji FDP, od 08:30 do 17:30.
- 3.1.4 Spółka udziela Klientom informacji zwrotnej za pomocą kanałów, poprzez które nastąpił kontakt bądź uzgodnionych w umowie pomiędzy Klientem a Spółką, w szczególności w formie pisemnej, gdy taką formę przewidują szczególne przepisy prawa regulujące działalność FDP.
- 3.1.5 Ponadto źródłem informacji dla Klientów, udostępnionych w sposób przejrzysty i czytelny jest strona internetowa Spółki. Są to informacje dotyczące FDP jako instytucji nadzorowanej, oferty produktowej FDP, najczęściej zadawane pytania i odpowiedzi oraz dane kontaktowe.
- 3.1.6 Centrum Obsługi Klienta jest punktem kontaktowym przeznaczonym do kontaktów Klientów z FDP w każdej sprawie, w tym również w sprawach związanych z bezpieczeństwem, np. poprzez COK Klient może dokonać zgłoszenia dotyczącego nieuprawnionego dostępu do urządzenia umożliwiającego akceptację instrumentów płatniczych.

3.2 Procedury składania i rozpatrywania Reklamacji

- 3.2.1 Spółka dokłada wszelkich starań, aby Reklamacje były rozpatrywane rzetelnie oraz z najwyższą starannością, z zachowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, postanowień zawartych umów oraz standardów jakości obsługi Klienta.
- 3.2.2 Akceptantowi przysługuje prawo do wystąpienia z Reklamacją zawierającą zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez FDP w ramach umowy.
- 3.2.3 Reklamacja może zostać złożona przez Akceptanta w formie pisemnej, osobiście albo przesyłką pocztową lub ustnej, telefonicznie albo osobiście do protokołu w siedzibie FDP.
- 3.2.4 FDP udziela odpowiedzi na Reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji. Odpowiedzi udziela się w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Akceptantem, na innym trwałym nośniku informacji.
- 3.2.5 W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w punkcie 3.2.4 powyżej, FDP:
- 1) wyjaśnia Akceptantowi przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji.
- 3.2.6 Do zachowania terminów, o których mowa w punkcie 3.2.4 i punkcie 3.2.5 powyżej, jest wystarczające wysłanie przez FDP odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2018 r. poz. 2188).
- 3.2.7 W zakresie nieuregulowanym powyższymi postanowieniami, w odniesieniu do Akceptantów będących osobami fizycznymi, zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2018 r. poz. 2038).
- 3.2.8 Reklamacje Klientów niebędących Akceptantami są rozpatrywane w terminie nie dłuższym niż 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, w terminie do 90 dni.

3.3 Komunikacja z Udziałowcami

- 3.3.1 Udzielanie informacji Udziałowcom realizowane jest zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi, Statutem FDP oraz przepisami prawa, w tym w szczególności z ustawą z dnia 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych.
- 3.3.2 Prowadząc politykę informacyjną Spółka bierze pod uwagę interesy wszystkich Udziałowców, nie stosując przy tym preferencji w stosunku do wybranych Udziałowców, jednocześnie szanując interes Klientów, a także uwzględniając interes Spółki.
- 3.3.3 Komunikacja z Udziałowcami prowadzona jest w sposób zapewniający transparentność działania Spółki.
- 3.3.4 Działalność informacyjna Spółki w stosunku do Udziałowców jest realizowana w szczególności poprzez:
- cykliczne i regularne przekazywanie informacji, wyjaśnień i komentarzy dotyczących bieżącej działalności Spółki, w tym dotyczących wyników finansowych i działalności biznesowej,
 - przekazywanie informacji dotyczących Spółki na żądanie zgłoszone przez Udziałowców podczas Walnego Zgromadzenia lub poza Walnym Zgromadzeniem, a także na żądanie zgłoszone przez członków Rady Nadzorczej niezwłocznie, przy uwzględnieniu przepisów prawa oraz wewnętrznych regulacji.

Powyższe działania realizowane są w szczególności poprzez spotkania, telekonferencje, jak również pisemnie, drogą elektroniczną lub telefonicznie.

- 3.3.5 Przy wykonywaniu zadań informacyjnych wobec Udziałowców, FDP zapewnia:
- rzetelną, kompletną i wiarygodną informację o Spółce,
 - przestrzeganie regulacji wewnętrznych Spółki oraz obowiązujących przepisów prawa,
 - odpowiednie zaangażowanie kadry zarządzającej Spółki,
 - odpowiedni standard przekazu informacyjnego.

4 ODPOWIEDZIALNOŚCI

- 4.1 Zasady Polityki informacyjnej obowiązują wszystkie poziomy w strukturze organizacyjnej Spółki, a pracownicy Spółki w ramach obowiązków służbowych mają przypisane odpowiednie zadania związane z zapewnianiem realizacji celów tej Polityki.
- 4.2 FDP realizując niniejszą Politykę wymaga od swoich pracowników profesjonalnego, pro-klienckiego, odpowiedzialnego postępowania oraz przestrzegania wysokich standardów jakościowych m.in. poprzez kształtowanie odpowiednich relacji z Klientami czy udzielanie rzetelnych odpowiedzi na zapytania Klientów.
- 4.3 Za realizację Polityki informacyjnej Spółki w stosunku do Udziałowców odpowiada Zarząd FDP.