



## ZASADY POLITYKI INFORMACYJNEJ PKO BP BANKOWY PTE S.A. W ZAKRESIE KONTAKTÓW Z KLIENTAMI

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Zasady polityki informacyjnej PKO BP BANKOWY PTE S.A. w zakresie kontaktów z klientami (zwane dalej „Zasadami”) dotyczą prowadzenia przez PKO BP BANKOWY PTE S.A. (zwaną dalej „PKO PTE”) komunikacji z klientami.
2. Działalność informacyjna prowadzona w odniesieniu do aktualnych i potencjalnych klientów stanowi ważny element szeroko rozumianej komunikacji zewnętrznej PKO PTE, która wspiera realizację celów biznesowych określonych w ramach przyjętej strategii PKO PTE. Komunikacja PKO PTE z klientami ma na celu zapewnienie klientom dostępu do informacji na temat przysługujących im środków ochrony w relacjach z PKO PTE oraz eliminowanie sytuacji konfliktowych.
3. W zakresie realizowanej działalności informacyjnej wobec klientów, PKO PTE przestrzega wysokich standardów jakościowych, wyrażających się przejrzystością, rzetelnością, kompletnością, oraz terminowością udzielanych informacji.
4. Komunikacja z klientami, prowadzona przez PKO PTE w ramach polityki informacyjnej prowadzona jest w taki sposób, aby:
  - 1) klienci otrzymywali rzetelne, kompletne i niewprowadzające w błąd informacje,
  - 2) informacje skierowane do klientów były zrozumiałe dla odbiorcy,
  - 3) uwzględniać wolę klienta w zakresie przetwarzania jego danych dla celów informacyjnych i marketingowych.
5. W przypadku, gdy z powodu ograniczeń prawnych nie jest możliwe przekazanie klientowi informacji, którymi jest zainteresowany, PKO PTE informuje klienta o przyczynach niemożności ich przekazania, chyba że udzielenie takiego wyjaśnienia jest niedozwolone przepisami prawa.
6. Za realizację polityki informacyjnej PKO PTE w stosunku do klientów odpowiada w szczególności: Biuro Operacyjne i Obsługi Klienta, Telefoniczne Biuro Klienta oraz Menedżer ds. Marketingu i PR - jednostki uczestniczące w bezpośredniej obsłudze i kontaktach z klientami oraz przygotowujące pisma i materiały informacyjne skierowane do klientów.

### § 2 CELE POLITYKI INFORMACYJNEJ

1. Celem realizowanej przez PKO PTE polityki informacyjnej jest w szczególności:
  - 1) budowanie wartości i pozytywnego wizerunku PKO PTE,
  - 2) wypełnianie w sposób rzetelny obowiązków informacyjnych nałożonych na PKO PTE przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa oraz wynikających z zawartych z klientami umów,
  - 3) informowanie klientów o aktualnej ofercie produktowej PKO PTE.

2. Budowa wartości PKO PTE poprzez prowadzenie przejrzystej polityki informacyjnej ma na celu w szczególności:

- 1) umacnianie pozycji PKO PTE na rynku instytucji finansowych,
- 2) umacnianie wizerunku PKO PTE, jako instytucji zaufania publicznego,
- 3) zwiększenie zainteresowania klientów ofertą PKO PTE,
- 4) zwiększenie satysfakcji klientów z usług świadczonych przez PKO PTE,
- 5) pozyskiwanie i wykorzystywanie opinii klientów w celu doskonalenia oferty produktowej PKO PTE i dostosowywania jej do potrzeb klientów,
- 6) wzmocnienie konkurencyjności PKO PTE na rynku.

### **§ 3**

#### **POLITYKA INFORMACYJNA W ZAKRESIE SKARG I REKLAMACJI**

1. Polityka informacyjna PKO PTE w zakresie skarg i reklamacji realizowana jest poprzez zapewnienie klientom dostępu do informacji dotyczących trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg oraz reklamacji, a w szczególności: sposobów złożenia skargi lub reklamacji, terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę lub reklamację.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1 są m. in. udostępnione klientom na stronie internetowej PKO PTE.

### **§ 4**

#### **RAMY REGULACYJNE KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI**

Komunikacja z klientami PKO PTE prowadzona jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności:

- 1) ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych,
- 2) ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego,
- 3) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny,
- 4) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych,
- 5) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

### **§ 5**

#### **METODY KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI**

1. Komunikacja z klientem odbywa się za pośrednictwem:
  - 1) serwisu telefonicznego,
  - 2) serwisu transakcyjnego,
  - 3) poczty elektronicznej,
  - 4) korespondencji listowej,
  - 5) serwisu SMS,
  - 6) strony internetowej [www.pkopte.pl](http://www.pkopte.pl).
2. Komunikacja z klientem odbywa się za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji wskazanych w ust. 1, w zależności od preferencji klienta, chyba że obowiązujące przepisy prawa przewidują obowiązek komunikacji w określonej formie.