



**Polskie ePłatności**

# Polityka informacyjna w Polskie ePłatności Sp. z o.o.

<b>Klient</b>	osoba fizyczna inna niż konsument, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej posiadająca zdolność prawną, na której rzecz Spółka świadczy usługi
<b>Krajowa Instytucja Płatnicza</b>	Spółka prowadząca działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych na podstawie zezwolenia udzielonego Spółce przez Komisję Nadzoru Finansowego (nr w rejestrze: IP11/2013)
<b>Polityka</b>	niniejsza Polityka informacyjna w Spółce
<b>RODO</b>	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).
<b>Spółka</b>	Polskie ePłatności Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rzeszowie wpisana do rejestru pod nr KRS: 0000227278
<b>Ustawa o usługach płatniczych</b>	ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2019, poz. 659 ze zm.).
<b>Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty z rynku finansowego</b>	Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

## 1. Postanowienia Ogólne

- 1.1 Spółka w ramach świadczonych usług wprowadza niniejszą Politykę informacyjną regulującą w szczególności zasady i terminy udzielania odpowiedzi obecnym oraz potencjalnym Klientom.
- 1.2 Spółka w ramach prowadzonej przez siebie działalności przestrzega wysokich standardów jakości przy udzielaniu Klientom informacji w sposób jasny, rzetelny i terminowy, a także aby przekazywane Klientom informacje, były pełne i adresowały indywidualne potrzeby Klientów przy zachowaniu zaufania Klientów do podmiotów nadzorowanych, do których należy Spółka jako Krajowa Instytucja Płatnicza.
- 1.3 Celem Polityki jest:
  - a) zapewnienie, że działalność prowadzona przez Spółkę jest zgodna z przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami obowiązującymi w obrocie gospodarczym;
  - b) kształtowanie obustronnego zaufania pomiędzy Spółką a Klientem;
  - c) prowadzenie działalności Spółki tak, aby umacniać pozytywny wizerunek Spółki;
  - d) umożliwianie Klientom swobodnego i łatwego dostępu do oferowanych przez Spółkę usług;
  - e) wprowadzenie klarownych zasad komunikacji z Klientem;
  - f) utrzymanie obsługi Klienta na najwyższym możliwym poziomie

## 2. Zasady udzielania informacji

- 2.1. Udzielanie informacji odbywa się zawsze w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa, uwzględniając zwłaszcza przepisy o ochronie konkurencji i konsumenta, przepisy o usługach płatniczych (w tym ustawy o usługach płatniczych) oraz o ochronie danych osobowych (w tym RODO). W szczególności, jeśli przepisy prawa nakazują udzielenia informacji w określony sposób, Spółka udziela informacji w takiej formie.
- 2.2. Spółka przestrzega ochrony danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych (w tym RODO). Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych i przysługujących w związku z tym uprawnieniach znajdują się w polityce prywatności dostępnej pod adresem: <https://pep.pl/polityka-prywatnosci/>.
- 2.3. Spółka przestrzega i respektuje tajemnice zawodowe, handlowe, oraz przepisy dotyczące ochrony prywatności oraz innych regulacji prawnych. W przypadku, gdy z przyczyn prawnych nie jest możliwe udzielenie Klientowi określonych informacji, Spółka podejmuje w miarę możliwości odpowiednie kroki w celu wyjaśnienia Klientowi powodu niemożności przekazania danej informacji.
- 2.4. Spółka zapewnia następujące środki na potrzeby komunikacji z Klientem:
  - a) telefonicznie pod numerem telefonu: 17 859 69 69;
  - b) pocztą elektroniczną pod adresem e-mail: [coa@pep.pl](mailto:coa@pep.pl) ;
  - c) pocztą tradycyjną pod adresem: Polskie ePłatności Sp. z o.o., al. Tadeusza Rejtana 20 B, 35-310 Rzeszów;
  - d) dedykowany portal dla Klienta <https://strefa.pep.pl/>.
- 2.5. W ramach procesu rozpatrywania skarg i reklamacji Klientów, w tym udzielania przez Spółkę informacji dotyczących procedury reklamacji, Spółka przestrzega obowiązujących przepisów prawa, umów oraz wzorców umownych wiążących Klienta ze Spółką. W zakresie rozpatrywania reklamacji dotyczących świadczonych przez Spółkę usług płatniczych, Spółka w szczególności udziela odpowiedzi na takie reklamacje i prowadzi postępowania reklamacyjne w zgodzie z wymogami jakie stawia w tym aspekcie Ustawa o usługach płatniczych oraz Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty z rynku finansowego.
- 2.6. Informacje w zakresie usług oferowanych przez Spółkę są dostępne pod adresem: <https://pep.pl/>.
- 2.7. W zakresie indywidualnej komunikacji z Klientem Spółka przekazuje informacje dotyczące świadczonych usług płatniczych za pośrednictwem kanałów wskazanych w pkt 2.4 niniejszej Polityki.

## 3. Terminy udzielania informacji

- 3.1. Spółka stara się zapewnić, aby wszystkie informacje były udzielane Klientom bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni. Jeżeli w danej sytuacji termin na udzielenie odpowiedzi musi zostać wydłużony, z uwagi na skomplikowaną treść zapytania lub konieczność pozyskania informacji od innych podmiotów, Spółka może wydłużyć wskazany termin. Wydłużony termin jest określany indywidualnie, a Klient jest o nim informowany z wykorzystaniem środków komunikacji, które Klient wskazał do kontaktu ze Spółką podczas zawierania umowy. Jeśli przepisy prawa określają konkretny termin, w którym informacja powinna zostać udzielona, Spółka udziela informacji w tym terminie.