

## **Polityka informacyjna Diners Club Polska Sp. z o.o.**

### **§ 1**

#### **DEFINICJE**

1. DCP/Spółka – Diners Club Polska Sp. z o.o. ul. Senatorska 12, 00- 082 Warszawa.
2. KNF – Komisja Nadzoru Finansowego.
3. Zasady ładu korporacyjnego – Zbiór „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych przyjęty i opublikowany przez Komisję Nadzoru Finansowego dnia 22 lipca 2014 roku.
4. Klient – Posiadacz/Użytkownik Karty płatniczej Diners Club.
5. Udziałowiec/Udziałowiec Spółki – DC Bank AG z siedzibą w Wiedniu.
6. Skarga/reklamacja – wystąpienie skierowane do DCP, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez DCP.
7. Zarząd – organ zarządzający Diners Club Polska Sp. z o.o.
8. Rada Nadzorcza – organ nadzorczy Diners Club Polska Sp. z o.o.

### **§ 2**

#### **CEL I ZAKRES POLITYKI**

1. Niniejsza Polityka informacyjna DCP (zwana dalej „Polityka”) określa zasady komunikacji w zakresie kontaktów z Klientami oraz Udziałowcem i jest zgodna z Zasadami ładu korporacyjnego.
2. Polityka ma na celu zapewnienie równego oraz swobodnego dostępu do informacji dla Klientów i Udziałowca Spółki, w tym w szczególności określenie sposobu komunikacji oraz terminów udzielania informacji, przy uwzględnieniu potrzeb Klientów i Udziałowca.
3. W komunikacji z Klientami i Udziałowcem, DCP przestrzega zasad ochrony informacji oraz wymogów odrębnych regulacji wynikających z przepisów szczególnych określających zasady funkcjonowania DCP.
4. W zakresie rozpatrywania skarg/reklamacji składanych przez Klientów DCP, Spółka posiada odrębną politykę reklamacyjną, dla Klientów na stronie [www.dinersclub.pl](http://www.dinersclub.pl) udostępniony jest Regulamin Przyjmowania i Rozpatrywania Reklamacji w ramach świadczonych usług płatniczych Diners Club Polska.

### **§ 3**

#### **ZASADY REALIZACJI POLITYKI INFORMACYJNEJ**

1. Komunikacja z Klientami  
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 DCP. W zakresie oferty kierowanej do Klientów/potencjalnych Klientów, Spółka publikuje m.in:

- a) tabelę opłat i prowizji dla poszczególnych kart Diners Club zawierającą także opłaty pobierane za usługi dodatkowe (opcjonalne),
  - b) tabelę kursów walutowych,
  - c) stosowane oprocentowanie kredytu płatniczego i zadłużenia przeterminowanego,
  - d) sposoby dotyczące aktywacji ubezpieczenia podróznego,
  - e) regulamin dotyczący aktywacji ubezpieczenia podróznego,
  - f) szczególne warunki ubezpieczenia podróży zagranicznych,
  - g) tabelę limitów dla poszczególnych rodzajów operacji dokonanych kartami Diners Club,
  - h) regulaminy programów premiowych i/lub lojalnościowych prowadzonych przez DCP wspólnie z podmiotami zewnętrznymi.
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. DCP zapewnia każdemu Klientowi dostęp do informacji poprzez następujące formy kontaktu:
    - a) pisemny (w tym także za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail: [customer.services@dinersclub.pl](mailto:customer.services@dinersclub.pl) i faksu 22 826 07 68)
    - b) bezpośredni w biurze DCP w godzinach pracy recepcji od 9:00 do 16:30, od poniedziałku do piątku,
    - c) telefoniczny, za pośrednictwem infolinii w dziale obsługi klienta czynnej 24h/7 dni w tygodniu pod numerem 22 826 07 66
    - d) przy użyciu formularza kontaktowego umieszczonego na stronie internetowej Spółki.
  4. Spółka udziela Klientom informacji zwrotnej za pomocą dostępnych kanałów, w szczególności poprzez ten kanał, przez który nastąpił kontakt bądź inny uzgodniony w umowie pomiędzy Klientem a Spółką.
  5. Istotną platformą komunikacyjną jest dla Spółki strona internetowa. Wszelkie informacje z zakresu świadczonych usług publikowane są przez Spółkę na stronie internetowej [www.dinersclub.pl](http://www.dinersclub.pl) w sposób przejrzysty dla Klientów z odpowiednim wyprzedzeniem.
  6. Na stronie internetowej Spółki znajduje się również sekcja poświęcona samej Spółce, w której można znaleźć:
    - a) informację Zarządu o stosowaniu Zasad ładu korporacyjnego lub informację o ewentualnym odstąpieniu od stosowania w pełnym zakresie określonych zasad,
    - b) podstawową strukturę organizacyjną Spółki,
    - c) wynik okresowej oceny stosowania Zasad ładu korporacyjnego dokonanej przez Radę Nadzorczą,
    - d) dane dotyczące poziomu wymaganych kapitałów własnych.
  7. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Klientów Spółki opisane są w „Informacji o przetwarzaniu danych osobowych” w zakładce „dane osobowe” na stronie internetowej Spółki

#### § 4

### KOMUNIKACJA Z UDZIAŁOWCAMI

1. Spółka posiada jednego Udziałowca (podmiot zagraniczny). Udzielanie informacji Udziałowcowi realizowane jest zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi, aktem założycielskim DCP oraz przepisami prawa, w tym w szczególności z ustawą z dnia 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych.
2. Komunikacja z Udziałowcem prowadzona jest w sposób zapewniający transparentność działania Spółki.
3. Działalność informacyjna Spółki w stosunku do Udziałowca jest realizowana w szczególności poprzez:

- a) cykliczne i regularne przekazywanie informacji, wyjaśnień i komentarzy dotyczących bieżącej działalności Spółki, w tym dotyczących wyników finansowych i działalności biznesowej,
  - b) przekazywanie informacji dotyczących Spółki na żądanie zgłoszone przez Udziałowca podczas walnego zgromadzenia lub poza walnym zgromadzeniem, a także na żądanie zgłoszone przez członków Rady Nadzorczej niezwłocznie, przy uwzględnieniu wewnętrznych regulacji.
4. Powyższe działania realizowane są w szczególności poprzez spotkania, telekonferencje, jak również pisemnie, drogą elektroniczną lub telefonicznie.
5. Przy wykonywaniu zadań informacyjnych wobec Udziałowca, DCP zapewnia:
- a) rzetelną, kompletną i wiarygodną informację o Spółce,
  - b) przestrzeganie regulacji wewnętrznych Spółki oraz obowiązujących przepisów prawa,
  - c) odpowiednie zaangażowanie Zarządu oraz kadry Spółki,
  - d) odpowiedni standard przekazu informacyjnego.

## § 5

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Zasady polityki informacyjnej obowiązują wszystkie poziomy w strukturze organizacyjnej Spółki, a pracownicy Spółki w ramach obowiązków służbowych związanych z zajmowanym stanowiskiem mają przypisane odpowiednie zadania związane z zapewnianiem realizacji celów tej Polityki.
2. DCP 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.
3. Za realizację polityki informacyjnej Spółki w stosunku do Udziałowca odpowiada Zarząd.
4. Treść upublicznianych informacji przed ich publikacją podlega zatwierdzeniu przez Zarząd.
5. Niniejsza polityka podlega rocznej weryfikacji przez Radę Nadzorczą.
6. Tekst jednolity oraz wszystkie zmiany polityki informacyjnej podlegają zatwierdzeniu przez Zarząd.

Warszawa, czerwiec 2018 r.