

## Polityka Informacyjna Dotpay S.A.

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

1. Dotpay S.A. (dalej „**Dotpay**”) jako Krajowa Instytucja Płatnicza oraz instytucja zaufania publicznego wprowadza niniejszą *Politykę Informacyjną Dotpay S.A.* (dalej „**Polityka**”) mając na uwadze obowiązki określone w Zasadach Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydane przez Komisję Nadzoru Finansowego.
2. Dotpay dąży do zapewnienia transparentności w swoich działaniach. W tym celu dokłada wszelkich starań aby informacje o Dotpay i prowadzonej przez nią działalności były przygotowane w sposób jasny i z należytą starannością.
3. Dotpay dokłada wszelkich starań aby dostęp do informacji o Dotpay, w zakresie obowiązujących przepisów, był równy i aby wszyscy zainteresowani informacjami o Dotpay traktowani byli w jednakowy sposób i z takim samym zaangażowaniem.
4. Dotpay chroni informacje objęte tajemnicą lub ochroną na podstawie odrębnych przepisów prawa.

### II. KOMUNIKACJA Z AKCJONARIUSZAMI

#### § 2

Realizując obowiązki informacyjne względem Akcjonariuszy, Dotpay zapewnia:

- 1) równy dostęp do informacji dla wszystkich Akcjonariuszy,
- 2) przestrzeganie Zasad Ładu Korporacyjnego w zakresie przyjętym przez Dotpay do stosowania,
- 3) przestrzeganie zasad społecznej odpowiedzialności biznesu,
- 4) zaangażowanie kadry zarządzającej Dotpay w spotkania z Akcjonariuszami,
- 5) przejrzystą i rzetelną informację o Dotpay,
- 6) odpowiedni standard i wiarygodność przekazywanych informacji.

#### § 3

1. Obowiązki informacyjne względem Akcjonariuszy obejmują:
  - 1) działania obowiązkowe, których zakres wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
  - 2) działania dodatkowe.
2. Realizacja obowiązków informacyjnych względem Akcjonariuszy Dotpay, następuje w szczególności poprzez:
  - 1) odpowiedzi na zgłoszone przez Akcjonariusza żądania przekazania informacji w trakcie walnego zgromadzenia lub poza walnym zgromadzeniem, na zasadach i w terminach określonych w Kodeksie spółek handlowych,
  - 2) konferencje lub spotkania inwestorów z przedstawicielami Dotpay,

- 3) odpowiedzi udzielane na pytania dotyczące bieżącej działalności Dotpay przekazywane w formie pisemnej, telefonicznie lub elektronicznie.
3. Przekazanie Akcjonariuszom informacji, w ramach odpowiedzi na pytania kierowane do Dotpay, następuje z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

## § 4

Akcjonariuszom udostępnia się następujące kanały komunikacji z Dotpay:

- 1) korespondencyjnie pod adresem: Dotpay S.A., ul. Wielicka 72, 30-552 Kraków
- 2) telefonicznie pod numerem telefonu: +48 12 688 26 00
- 3) za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres: [administracja@dotpay.pl](mailto:administracja@dotpay.pl)

## III. KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI

### § 5

Celem działań informacyjnych względem Klientów Dotpay jest w szczególności:

- 1) zapewnienie Klientom łatwego dostępu do pełnych i rzetelnych informacji na temat oferty Dotpay,
- 2) realizacja obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów prawa względem Klientów,
- 3) umacnianie pozycji Dotpay oraz zwiększanie zainteresowania Klientów ofertą Dotpay,
- 4) przekazanie informacji o świadczonych na rzecz Klienta usługach przez Dotpay oraz realizowanych dyspozycjach.

### § 6

1. W ramach realizacji działań informacyjnych, Dotpay podejmuje starania aby przekazywane informacje kierowane do Klientów były rzetelne, nie wprowadzające w błąd, kompletne oraz zrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy.
2. Dotpay przekazuje Klientom informacje z uwzględnieniem zgody Klienta na przetwarzanie jego danych w celach marketingowych lub informacyjnych.
3. W sytuacji gdy obowiązujące przepisy prawa zabraniają przekazania klientowi danej informacji, Dotpay informuje klienta o przyczynach niemożności jej przekazania, chyba że udzielenie takiego wyjaśnienia jest niedozwolone zgodnie z przepisami prawa.

### § 7

1. W odniesieniu do informacji dotyczących składania oraz rozpatrywania skarg i reklamacji, Dotpay zapewnia aby informacje przekazywane Klientowi zawierały przynajmniej:
  - 1) informację o trybie wnoszenia skarg, reklamacji, terminie ich rozpatrywania oraz udzielenia odpowiedzi przez Dotpay,
  - 2) informację o możliwości wniesienia odwołania od odpowiedzi na reklamację, jeśli Dotpay przewiduje taką możliwość,
  - 3) wskazanie instytucji sprawującej nadzór nad działalnością Dotpay,
  - 4) wskazanie informacji o możliwości dochodzenia swoich roszczeń przed sądem powszechnym.

2. Dotpay zapewnia aby skargi i reklamacje były rozpatrywane z uwzględnieniem należytej staranności oraz z zachowaniem obiektywizmu oraz wysokich standardów jakości obsługi Klientów.
3. Dotpay zapewnia aby odpowiedzi na skargi i reklamacje były sformułowane w sposób zrozumiały i zawierały uzasadnienie.

#### **§ 8**

1. Dotpay umożliwia Klientom kontakt, za pośrednictwem następujących kanałów komunikacji:
  - 1) osobiście w trakcie spotkań i prezentacji oferty,
  - 2) telefonicznie,
  - 3) za pośrednictwem wiadomości e-mail,
  - 4) za pośrednictwem Serwisu usługowego prowadzonego przez Dotpay,
  - 5) korespondencyjnie.
2. Odpowiedzialność za stosowanie polityki informacyjnej względem klientów spoczywa na osobach uczestniczących w obsłudze i kontaktach z Klientami oraz przygotowujących informacje przekazywane Klientom.

#### **IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### **§ 9**

1. Polityka wprowadzana jest uchwałą Zarządu Dotpay.
2. Zmiany Polityki wymagają zachowania formy w jakiej została wprowadzona.
3. Rada Nadzorcza Dotpay dokonuje przeglądu i weryfikacji Polityki.
4. Wszyscy pracownicy Dotpay zobowiązani są do zapoznania się oraz przestrzegania zasad zawartych w Polityce.