

Polityka informacyjna eService Sp. z o.o. w zakresie kontaktów z Klientami i udziałowcami

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsza Polityka informacyjna eService Sp. z o.o. w zakresie kontaktów z Klientami oraz udziałowcami (zwana dalej „Polityka”) ma na celu zapewnienie równego oraz swobodnego dostępu do informacji dla Klientów Spółki, w tym w szczególności określenie kanałów, sposobu komunikacji oraz terminów udzielania informacji, przy zachowaniu zasad ochrony informacji oraz uwzględnienia odrębnych regulacji wynikających z przepisów szczególnych określających zasady jej funkcjonowanie.

II. Komunikacja eService Sp. z o. o. z Klientami

§ 2

1. W zakresie realizacji polityki informacyjnej względem Klientów Spółka przykłada szczególną wagę do ułatwienia Klientom dostępu do pełnych informacji, z uwzględnieniem ich potrzeb, w szczególności na temat oferty produktowej eService Sp. z o.o., oraz do pełnej realizacji obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów prawa.
2. Spółka realizując Politykę w ww. zakresie wymaga od swoich pracowników profesjonalnego, proklienckiego, odpowiedzialnego postępowania oraz przestrzegania wysokich standardów jakościowych m.in. poprzez kształtowanie odpowiednich relacji z Klientami.
3. Spółka dokłada wszelkich starań, by udzielać pełnej i merytorycznej informacji przy pierwszym zgłoszeniu Klienta.
4. Spółka udziela informacji zarówno jej aktualnym Klientom jak i Klientom potencjalnym w zakresie nawiązania współpracy.

§ 3

1. Spółka gwarantuje każdemu Klientowi dostęp do informacji poprzez następujące kanały:
 - Kontakt telefoniczny
 - Kontakt pisemny (w tym fax)
 - Kontakt przy użyciu poczty elektronicznej
 - Kontakt przy użyciu formularza umieszczonego na stronie internetowej Spółki
 - Kontakt bezpośredni z opiekunem Klienta
 - Kontakt bezpośredni w ramach godzin pracy recepcji Spółki tj. w godzinach od 08:30 do 16:30.

2. Spółka udziela Klientom informacji zwrotnej za pomocą kanału, poprzez który nastąpiło zgłoszenie lub w formie pisemnej.

§ 4

1. Spółka dokłada wszelkich starań, aby skargi i reklamacje oraz odwołania były rozpatrywane z najwyższą starannością oraz rzetelnie, z zachowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, postanowień zawartych umów oraz standardów jakości obsługi Klienta.
2. Spółka rozpatruje reklamacje Klienta w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
3. Dla zapewnienia wysokiej jakości usług, każde zgłoszenie telefoniczne Klienta jest nagrane, o czym Klient jest informowany przed połączeniem z konsultantem. W przypadku nie wyrażenia zgody na nagranie rozmowy Klient w każdym momencie może przerwać połączenie.
4. Wszelkie dane dostarczane pracownikom Spółki przez Klientów na potrzeby świadczenia usług, a w szczególności:
 - dokumenty i dane rejestrowe oraz informacje dotyczące infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej Klienta,
 - oświadczenia woli (np.: informacje o numerach kont bankowych i ich zmianach, dyspozycje zmian teleadresowych, udzielane upoważnienia i pełnomocnictwa)podlegają szczególnej ochronie ze względu na zawarte w tych dokumentach dane osobowe.
5. Pracownicy Spółki, uczestniczący w przetwarzaniu danych osobowych klientów, posiadają stosowne upoważnienia do przetwarzania tych danych.
6. Na stronie internetowej Spółki dostępne są informacje przydatne dla Klientów, przedstawione w sposób przejrzysty i łatwo dostępny.
7. Informacje podzielone są na następujące działy tematyczne:
 - Poznaj nas bliżej – podstawowe informacje na temat profilu i zakresu działalności Spółki oraz historii jej powołania. W tym dziale Klient może zapoznać się również z przyznanymi Spółce nagrodami oraz wydawanymi referencjami potwierdzającymi jakość świadczonych usług.
 - Nasza oferta – zbiór informacji opisujących zasady świadczenia usługi głównej oraz innych dodatkowych usług oferowanych przez Spółkę.
 - Kontakt –w tym dziale Klienci mogą umieszczać zgłoszenia o chęci nawiązania współpracy ze Spółką oraz wyrazić swoją opinię w zakresie świadczonych już usług. Dział zawiera również dane kontaktowe do Centrum Obsługi Akceptanta oraz do Zespołu Marketingu i PR Spółki.
 - Pytania i odpowiedzi (najczęściej zadawane pytania) – prezentacja odpowiedzi na pytania najczęściej zadawane przez Klientów.

III. Komunikacja eService Sp. z .o.o. z udziałowcami

§ 5

1. Działalność informacyjna Spółki prowadzona w odniesieniu do udziałowców ma na celu kształtowanie pożądaných relacji z udziałowcami, pozytywny wizerunek Spółki oraz określenie mechanizmów komunikacji z udziałowcami gwarantujących właściwy, rzetelny i kompletny dostęp do informacji o Spółce dla wszystkich udziałowców, nie stosując preferencji w stosunku do któregośkolwiek z nich.
2. W ramach prowadzenia polityki informacyjnej, Spółka bierze pod uwagę interesy wszystkich udziałowców.
3. Celem prowadzenia komunikacji z udziałowcami przez Spółkę, jest w szczególności:
 - budowanie wartości oraz pozytywnego wizerunku Spółki,
 - wypełnianie w sposób przejrzysty i rzetelny obowiązków informacyjnych nałożonych na eService Sp. z o.o. jako Spółkę,
 - zapewnienie przekazania udziałowcom rzetelnych i aktualnych informacji o sytuacji Spółki w trybie i z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa oraz regulacji wewnętrznych Spółki.
4. Komunikacja z udziałowcami prowadzona jest w sposób zapewniający transparentność działania Spółki.

§ 6

1. Działalność informacyjna Spółki wobec udziałowców realizowana jest zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi Spółki, Aktem Założycielskim Spółki oraz przepisami prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych.
2. Za realizację polityki informacyjnej Spółki w stosunku do udziałowców odpowiada Zarząd Spółki.

§ 7

1. Działalność informacyjna Spółki w stosunku do udziałowców obejmuje:
 - działania obowiązkowe, których zakres wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz
 - działania dodatkowe.
2. Działalność informacyjna Spółki w stosunku do udziałowców jest realizowana w szczególności poprzez:
 - przekazywanie informacji dotyczących Spółki na żądanie zgłoszone przez udziałowców podczas Walnego Zgromadzenia Wspólników lub poza Walnym Zgromadzeniem Wspólników na zasadach i w terminach określonych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
 - telekonferencje,

- przekazywanie informacji, wyjaśnień i komentarzy dotyczących bieżącej działalności Spółki, w tym:
 - wyników finansowych,
 - działalności biznesowej,
 - działalności pozabiznesowej.
- cykliczne spotkania udziałowców z przedstawicielami Spółki,
- udzielanie odpowiedzi na pytania zadawane pisemnie, drogą elektroniczną lub telefonicznie.

§ 8

Obowiązkiem Spółki jest zapewnienie udziałowcom możliwości uzyskania pełnych i rzetelnych informacji przekazywanych w ramach odpowiedzi na pytania skierowane do Spółki z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

§ 9

Przy prowadzeniu działań informacyjnych skierowanych do udziałowców, Spółka zapewnia:

- rzetelną i przejrzystą informację o Spółce,
- przestrzeganie regulacji wewnętrznych Spółki,
- zaangażowanie kadry zarządzającej Spółki w spotkaniach z udziałowcami,
- odpowiedni standard przekazu informacyjnego,
- wiarygodność przekazywanych informacji.