

## ZASADY POLITYKI INFORMACYJNEJ

Pocztylion-Arka PTE S.A. w zakresie kontaktów z Klientami

### § 1

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Zasady polityki informacyjnej Pocztylion-Arka PTE S.A. w zakresie kontaktów z klientami (zwane dalej „Zasadami”) dotyczą komunikowania się z klientami przez Pocztylion-Arka PTE S.A. (zwaną dalej „Pocztylion”).
2. Działalność informacyjna wobec aktualnych i potencjalnych klientów stanowi podstawę szeroko pojętej komunikacji zewnętrznej Pocztylion, która wspiera realizację celów biznesowych Pocztylion. Komunikacja Pocztylion z klientami ma na celu zapewnienie klientom dostępu do informacji w zakresie eliminowania sytuacji konfliktowych oraz przysługujących klientom środków ochrony w relacjach z Pocztylion.
3. Komunikacja z klientami, prowadzona przez Pocztylion 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,
  - 3) była uwzględniona wola klienta w zakresie przetwarzania jego danych dla celów informacyjnych i marketingowych.
4. W zakresie realizowanej działalności informacyjnej wobec klientów, Pocztylion przestrzega wysokich standardów jakościowych, wyrażających się rzetelnością, kompletnością, przejrzystością oraz terminowością udostępnianych informacji.
5. Za realizację polityki informacyjnej Pocztylion w stosunku do klientów odpowiada w szczególności Biuro Obsługi Funduszy i Klientów, które uczestniczy w bezpośredniej obsłudze i kontaktach z klientami oraz przygotowuje korespondencję i materiały informacyjne kierowane i udostępniane klientom.

### § 2

#### CELE POLITYKI INFORMACYJNEJ

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



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

- 1) umacnianie pozycji Pocztylion na rynku inwestycji emerytalnych,
- 2) umacnianie wizerunku Pocztylion, jako instytucji zaufania publicznego,
- 3) zwiększenie satysfakcji klientów z usług świadczonych przez Pocztylion,
- 4) zwiększenie zainteresowania klientów produktami oferowanymi przez Pocztylion.

### § 3

#### RAMY REGULACYJNE KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI

Komunikacja z klientami Pocztylion 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 4 października 2018 o pracowniczych planach kapitałowych,
- 3) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny,
- 4) ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych,
- 5) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 (tzw. RODO),
- 6) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

### § 4

#### METODY KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI

1. Komunikacja z klientem odbywa się za pomocą:

- 1) serwisu telefonicznego,
- 2) poczty elektronicznej,
- 3) korespondencji listowej,
- 4) stron internetowych [www.pocztylion-arka.pl](http://www.pocztylion-arka.pl) oraz [www.ppkpocztylion.pl](http://www.ppkpocztylion.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.