

Zasady prowadzenia Polityki Informacyjnej UNIQA TU S.A. i UNIQA TU na Życie S.A.

§ 1

Wprowadzenie i cele Polityki Informacyjnej

1. Zasady Polityki Informacyjnej zwane dalej „Polityką Informacyjną”, stosowanej przez UNIQA TU S.A. i UNIQA TU na Życie S.A. z siedzibą w Łodzi, dalej zwaną „Spółką”, określają standardy upowszechniania informacji dotyczących funkcjonowania Spółki oraz prowadzenia przejrzystej polityki informacyjnej uwzględniającej potrzeby i oczekiwania klientów oraz akcjonariuszy.
2. Celem opracowania i wdrożenia Polityki Informacyjnej w Spółce jest zapewnienie: powszechnego i równego dostępu do informacji klientom i akcjonariuszom. Cel ten jest realizowany poprzez zwiększenie efektywności przekazywania informacji oraz utrzymanie wysokich standardów komunikacji.
3. Polityka Informacyjna ma także na celu zwiększenie przejrzystości działania Spółki oraz budowanie i utrzymywanie pozytywnego wizerunku UNIQA poprzez ułatwianie dostępu do informacji.
4. Niniejszy Polityka Informacyjna uwzględnia wytyczne zawarte w rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie przyjęcia i stosowania „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”. Informacje zawarte w Polityce Informacyjnej potwierdzają, że Spółka prowadzi działalność z zachowaniem najwyższej staranności.

§ 2

Organizacja Polityki Informacyjnej

1. Politykę Informacyjną zatwierdza Zarząd Spółki w drodze uchwały.
2. Spółka prowadzi okresową weryfikację zgodności Polityki Informacyjnej z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, rekomendacjami organu nadzoru oraz innymi regulacjami dotyczącymi instytucji finansowych.
3. Spółka prowadzi efektywną komunikację z klientami i akcjonariuszami za pomocą:
 - a. Prawidłowej realizacji obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa wobec klientów i akcjonariuszy,
 - b. Organizację Walnych Zgromadzeń.

§ 3

Zasady Polityki Informacyjnej

Informacje przekazywane klientom i akcjonariuszom są upowszechniane w oparciu o następujące zasady:

- 1) równego dostępu – dostęp do informacji zapewniony jest wszystkim klientom i akcjonariuszom na równym poziomie,
- 2) przejrzystości – informacje są usystematyzowane oraz przekazywane w zrozumiałym sposób, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
- 3) rzetelności – udzielane odpowiedzi są prawdziwe, wyczerpujące oraz zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- 4) wiarygodności – informacje o zdarzeniach mających bezpośredni bądź pośredni istotny wpływ na finansowy wynik Spółki są publicznie udostępniane.

§ 3

Adresaci Polityki Informacyjnej

Niniejsza Polityka Informacyjna dotyczy informacji przekazywanych do grup odbiorców:

- 1) akcjonariuszy;
- 2) klientów – aktualnych jak i potencjalnych;
- 3) partnerów biznesowych;
- 4) podmiotów odpowiadających za nadzór oraz organizację rynku regulowanego,
- 5) mediów;
- 6) innych interesariuszy Spółki.

§ 4

Zakres publikowanych informacji

1. Prawidłowo realizowana Polityka Informacyjna dotyczy obowiązku informowania akcjonariuszy i klientów Spółki o zdarzeniach, które mają bezpośredni lub pośredni wpływ na bieżącą działalność Spółki, w tym jej sytuację finansową.
2. Wymóg podawania do publicznej wiadomości obejmuje następujące informacje:
 - 1) raporty zawierające informacje finansowe Spółki (z uwzględnieniem zakresu, terminu i formy wynikającej z przepisów powszechnie obowiązującego prawa)
 - 2) wiadomości dot. wydarzeń mających istotny wpływ na sytuację finansową Spółki
 - 3) dot. wewnętrznej organizacji spółki,
 - 4) zasady i terminy udzielania odpowiedzi klientom
 - 5) zasady i terminy udzielania odpowiedzi akcjonariuszom,
 - 6) informację o stosowaniu Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych
 - 7) inne informacje wymagane zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
3. Informacje określone niniejszą Polityką mogą nie być publikowane, jeśli ich ujawnienie mogłoby niekorzystnie wpłynąć na pozycję Spółki na rynku właściwym w rozumieniu przepisów o ochronie konkurencji i konsumentów bądź naruszałoby tajemnicę chronioną prawem.
4. Podejmując działania w zakresie Polityki Informacyjnej Spółka stosuje się również do zasad etycznych, powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które wyznaczają standardy postępowania w relacjach z klientami, pośrednikami ubezpieczeniowymi, organami regulacyjnymi, mediami, a także z innymi ubezpieczycielami.

§ 5

Zasady i terminy udzielania odpowiedzi klientom

1. Komunikacja z klientami oparta jest na zasadzie ułatwienia dostępu do informacji na temat oferty produktowej oraz obsługi posprzedażowej klienta.
2. Spółka zapewnia równy dostęp do informacji wszystkim klientom.
3. Spółka dokłada starań, aby kierować jasną, rzetelną i adekwatną do potrzeb klienta ofertę produktową.
4. Klient ma prawo do zgłoszenia reklamacji i skarg.
5. W trosce o utrzymanie najwyższego poziomu jakości obsługi klientów stosowana jest w Spółce Polityka rozpatrywania reklamacji, określająca zasady przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji. Wszystkie zgłoszenia podlegają szczegółowej analizie, a wnioski z nich płynące służą do poprawy funkcjonujących procesów i oferowanych produktów.
6. Reklamacje mogą być składane w jednej z następujących form:
 - 1) poprzez formularz zgłoszeniowy na stronie www.uniqa.pl,
 - 2) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@uniqa.pl,



- 3) telefonicznie w UNIQA Contact Center pod numerem telefonu 801 597 597 (dla telefonów stacjonarnych) lub +48 42 66 66 500 (dla tel. komórkowych), w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-19.00 oraz w soboty w godzinach 8.00-16.00.
 - 4) pisemnie na adres Łódź, ul. Gdańska 132 oraz w każdej innej jednostce UNIQA obsługującej klientów,
 - 5) ustnie, osobiście do protokołu sporządzonego przez osobę przyjmującą reklamację podczas wizyty w jednostce UNIQA obsługującej klientów,
7. Odpowiedzi na reklamacje udzielane są na piśmie lub na innym trwałym nośniku informacji, albo na wniosek klienta - pocztą elektroniczną. Odpowiedź udzielana jest bez zbędnej zwłoki w terminie do 30 dni od daty wpływu reklamacji. Jeżeli udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie nie jest możliwe klient zostanie powiadomiony w terminie do 30 dni od daty wpływu reklamacji o przyczynach opóźnienia, okolicznościach podlegających dalszemu wyjaśnianiu oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od daty wpływu reklamacji.
8. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie jest satysfakcjonująca klient może odwołać się decyzji poprzez:
- 1) złożenie odwołania od przedstawionego stanowiska przesyłając zgłoszenie w jednej z form określonych w pkt. 5
 - 2) zwrócenie się z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego
 - 3) wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego.

§ 6

Zasady i terminy udzielania odpowiedzi akcjonariuszom

1. Spółka zapewnia właściwy dostęp do informacji akcjonariuszom o decyzjach podejmowanych przez organ stanowiący.
2. Spółka przekazuje informacje akcjonariuszom na zasadach i w terminach określonych przepisami powszechnie obowiązującego prawa, kierując się przy tym dobrymi praktykami wypracowanymi w zakresie wzajemnej współpracy oraz ustaleniami z akcjonariuszami.
3. Informacje dotyczące spraw nie uregulowanych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa są udzielane bez zbędnej zwłoki w terminie do 30 dni od daty wpływu wniosku lub pisma od akcjonariusza. Jeżeli udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie nie jest możliwe akcjonariusz zostanie powiadomiony w terminie do 30 dni od daty wpływu wniosku/pisma o przyczynach opóźnienia, okolicznościach podlegających dalszemu wyjaśnianiu oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od daty wpływu reklamacji.

§ 7

Zasady udzielania informacji mediom

1. Polityka komunikacji z mediami jest precyzyjnie określona w „Zasadach UNIQA kontaktu z mediami”.
2. Za udzielanie odpowiedzi mediom odpowiedzialny jest Rzecznik prasowy Spółki.

§ 8

Miejsce i termin przekazywania informacji

1. Informacje wskazane w niniejszej Polityce Informacyjnej są upowszechniane na stronie internetowej www.uniqa.pl
2. Dane, do których ujawnienia zobowiązana jest Spółka, są publikowane w terminach określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.



UNIQA

3. Informacje o istotnych czynnikach i zdarzeniach mających wpływ na sytuację finansową Spółki przekazywane są do publicznej wiadomości niezwłocznie po ich zajściu, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Informacje przekazywane są do publicznej wiadomości oraz do klientów w języku polskim.

§ 9

Obowiązywanie Polityki Informacyjnej

Niniejsza Polityka Informacyjna wchodzi w życie z dniem 27 lipca 2016 r.