

POLITYKA INFORMACYJNA

WIENER TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. VIENNA INSURANCE GROUP

I. Wstęp

Polityka informacyjna Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group (dalej jako „Wiener” lub „Spółka”) reguluje zasady oraz standardy upowszechniania informacji dotyczących działalności i funkcjonowania Spółki oraz zasady kontaktów z mediami.

II. Cel i podstawowe zasady Polityki informacyjnej

1. Poprzez właściwie prowadzoną politykę informacyjną Spółka buduje pozytywne relacje z interesariuszami, co przyczynia się do wzrostu zaufania publicznego wobec Spółki, kształtuje jej pozytywny wizerunek, jako podmiotu działającego na rynku finansowym, zapewnia utrzymanie należytych standardów w komunikacji z interesariuszami, w tym z klientami oraz mediami.
2. Wiener prowadzi transparentną i rzetelną politykę informacyjną za zasadach otwartej, aktualnej, spójnej i przejrzystej komunikacji w stosunku do klientów, potencjalnych klientów, partnerów biznesowych, mediów, akcjonariusza oraz innych interesariuszy.
3. Wiener prowadzi politykę informacyjną kierując się zasadami ładu korporacyjnego, z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa, w szczególności odnoszących się do zasad zachowania tajemnicy ubezpieczeniowej, zawodowej, handlowej ochrony danych osobowych.
4. Wiener dokłada wszelkich starań, aby każda z grup interesariuszy była traktowana w zakresie udzielania informacji z jednakową troską i zaangażowaniem, co stanowi wyraz poszanowania zasady powszechnego i równego dostępu do informacji.
5. Spółka, prowadząc działania w zakresie polityki informacyjnej, respektuje Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych, opracowane przez Polską Izbę Ubezpieczeń, które definiują postępowanie towarzystw ubezpieczeń w relacjach z klientami, pośrednikami ubezpieczeniowymi, organami nadzoru, Rzecznikiem Finansowym, mediami oraz wzajemnych relacjach zakładów ubezpieczeń.

III. Organizacja Polityki informacyjnej

1. Politykę informacyjną realizuje Zarząd Spółki oraz Biuro Marketingu i PR, desygnowane do zarządzania działaniami informacyjnymi Spółki, koordynując jej politykę informacyjną w zakresie decyzji podejmowanych przez Zarząd oraz działań informacyjnych i reklamowych.
2. Politykę informacyjną przyjmuje w drodze uchwały Zarząd Spółki. Aby zapewnić efektywną i przejrzystą komunikację, Spółka prowadzi weryfikację Polityki Informacyjnej pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami i wytycznymi w okresach rocznych.

IV. Sposoby rozpowszechniania informacji

1. W ramach prowadzonej Polityki Informacyjnej Wiener publikuje informacje za pośrednictwem:
 - 1) strony internetowej Spółki (www.wiener.pl), na której zamieszczone są podstawowe informacje dotyczące Spółki, w szczególności:
 - a) forma i struktura własności Spółki
 - b) dane kontaktowe: adres do korespondencji, numery telefonów
 - c) oznaczenie sądu rejestrowego, w którym przechowywana jest dokumentacja Spółki oraz numer, pod którym Spółka jest wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego
 - d) skład organów Spółki: Zarządu oraz Rady Nadzorczej
 - e) podstawowa struktura organizacyjna
 - f) historia Spółki oraz otrzymane nagrody i wyróżnienia
 - g) stosowanie przez Spółkę Zasad Ładu Korporacyjnego
 - h) procedura reklamacyjna
 - i) w miejscu wydzielonym na komunikację z akcjonariuszami, wymagane przez prawo lub statut ogłoszenia pochodzące od Spółki.
 - 2) konta Wiener na platformie społecznościowej Facebook (<https://www.facebook.com/WienerPL/>), na którym zamieszczane są materiały zgodne z aktualną strategią komunikacji w mediach społecznościowych.
 - 3) konta Wiener na platformie społecznościowej LinkedIn (<https://www.linkedin.com/company/wieneru/>), na którym zamieszczane są materiały zgodne z aktualną strategią komunikacji w mediach społecznościowych.
2. Podstawowym źródłem informacji na temat oferty produktowej Wiener jest strona internetowa Spółki (www.wiener.pl).

V. Komunikacja z klientami

1. Wiener dba o rzetelną, wyczerpującą i terminową komunikację do obecnych i potencjalnych Klientów w zakresie oferowanych produktów i obsługi posprzedażowej oraz informacji o kondycji finansowej Spółki. Nadrzędnym celem komunikacji z Klientami jest umożliwienie im zrozumienia oferty Spółki w sposób jednoznaczny, tak aby Klienci mieli pełną wiedzę co do warunków oferowanego ubezpieczenia oraz mogli świadomie i odpowiedzialnie podjąć decyzję dotyczącą zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Spółka prowadzi komunikację z Klientami poprzez:
 - a) korespondencję listowną, elektroniczną lub telefonicznie,
 - b) stronę internetową, w tym umieszczone na niej formularze,
 - c) wybrane jednostki organizacyjne Spółki, zgodnie z ich kompetencjami,
 - d) materiały reklamowe i reklamowo-informacyjne dostępne w placówkach Spółki oraz u współpracujących pośredników ubezpieczeniowych,
 - e) reklamy publikowane w mediach,
 - f) Biuro Operacji i Obsługi Klienta,
 - g) Biuro Likwidacji Szkód,
 - h) Biuro Likwidacji Szkód Masowych,

- i) Biuro Kontroli Procesowej,
 - j) media społecznościowe.
3. Przygotowując materiały informacyjno-reklamowe Spółka kieruje się zasadą uczciwego i kompletnego informowania o ofercie produktowej Spółki. Wiener dokłada wszelkich starań, aby przekazywane Klientom materiały były sformułowane w sposób jednoznaczny, zrozumiały i niebudzący wątpliwości interpretacyjnych, z uwzględnieniem charakterystyki grupy docelowej tak, aby Klienci mogli świadomie podejmować decyzje o korzystaniu z konkretnych produktów.
 4. Materiały informacyjne i reklamowe dotyczące produktów oferowanych przez Spółkę przygotowywane są i udostępniane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, wytycznymi organu nadzoru, z uwzględnieniem zasad uczciwej konkurencji oraz wymagań dotyczących jednolitego w całej Grupie VIG stosowania elementów wizerunku korporacyjnego Vienna Insurance Group oraz projektowania i używania logo Grupy VIG.
 5. Spółka prowadzi Biuro Operacji i Obsługi Klienta. Zadaniem tej jednostki jest szczegółowe informowanie Klientów na temat oferty produktowej Spółki poprzez udzielenie odpowiedzi na zadane pytania, wsparcie Klientów w rozwiązywaniu problemów związanych z zawartą umową ubezpieczenia, pomoc w procesie zgłoszenia szkody, przekazanie informacji o statusie szkody, windykacji składki oraz nadzór nad procesem obsługi reklamacji.
 6. Spółka odpowiada na zapytania pisemne, skargi i reklamacje bezzwłocznie, nie później niż w terminach wynikających z właściwych obowiązujących przepisów prawa lub zawartych umów.
 7. Spółka udzielając odpowiedzi na zapytania pisemne, skargi i reklamacje stosuje się do obowiązujących regulacji prawnych, wytycznych organu nadzoru oraz regulacji wewnętrznych dot. szczególnych zasad rozpatrywania skarg i reklamacji.
 8. Spółka prowadzi Biuro Likwidacji Szkód, Biuro Likwidacji Szkód Masowych oraz Biuro Kontroli Procesowej, które odpowiadają za współpracę z Biurem Operacji i Obsługi Klienta i innymi biurami odpowiedzialnymi za udzielanie odpowiedzi na reklamacje klientów w zakresie uzyskania informacji niezbędnych do wyjaśnienia reklamacji oraz rozpatrywanie reklamacji będących w kompetencjach Biura.
 9. Rzecznik klienta odpowiada za pomoc klientom w sprawach trudnych i wymagających szybkiej interwencji, które nie mogą zostać zrealizowane według standardowej procedury reklamacyjnej lub wymagają dodatkowych opinii prawnych czy eksperckich.

VI. Komunikacja z mediami

1. Spółka prowadzi jednolitą, skoordynowaną politykę informacyjną wobec mediów. Polityka informacyjna w odniesieniu do mediów jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa, w tym dotyczącymi zachowania tajemnicy i poufności informacji (w szczególności tajemnicy ubezpieczeniowej oraz handlowej), ochrony danych osobowych oraz dobrymi praktykami i wymaganiami regulatorów rynku.
2. Podstawową zasadą udzielania informacji mediom przez Spółkę jest zapewnienie równego dostępu do rzetelnej, precyzyjnej i aktualnej informacji o Wiener dla przedstawicieli mediów, niezależnie od redakcji, którą reprezentują.
3. W relacjach z mediami Spółka kieruje się, w szczególności następującymi zasadami:

- dbałością o budowanie pozytywnego wizerunku i dobrego imienia Spółki oraz osób w niej zatrudnionych
 - udzielaniem rzetelnych informacji na temat prowadzonej działalności Spółki lub zaistniałych zdarzeń
 - w przypadku zaistnienia sytuacji kryzysowych, wypadków i innych zdarzeń losowych informacje należy przekazać możliwie jak najszybciej.
4. Spółka przekazuje mediom informacje o wynikach, ofercie produktowej oraz kampaniach i inicjatywach realizowanych przez Spółkę. Odpowiada także na pytania mediów dotyczące działalności Spółki, oferty produktowej oraz w sprawach interwencyjnych klientów, gdy powstaje taka potrzeba. Wszystkie publikowane informacje i odpowiedzi na pytania kierowane do Spółki udostępniane są z uwzględnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa, mając jednocześnie na uwadze interes Spółki i nieupublicznianie informacji, które mogłyby w jakikolwiek sposób wpłynąć na osłabienie pozycji konkurencyjnej Spółki.
 5. W imieniu Wiener mają prawo wypowiadać się wyłącznie:
 - a) Prezes Zarządu – w pełnym zakresie,
 - b) Członkowie Zarządu – w zakresie nadzorowanych obszarów,
 - c) Rzecznik Prasowy wyznaczony przez Zarząd,
 - d) Inne osoby upoważnione przez Prezesa Zarządu, w ustalonym zakresie, na zasadzie pełnomocnictwa lub każdorazowo na mocy odrębnej decyzji.
 6. Informacje przekazywane są mediom przez:
 - a) pocztę elektroniczną,
 - b) wirtualne biuro prasowe,
 - c) telefonicznie,
 - d) podczas spotkań prasowych,
 - e) korespondencję tradycyjną,
 - f) z wykorzystaniem mediów społecznościowych.
 7. Odpowiedzi na pytania mediów udzielane są w możliwie jak najkrótszym terminie. W przypadku potrzeby zgromadzenia bardziej złożonych informacji, czas udzielenia odpowiedzi jest uzgadniany z dziennikarzami. Kontakt do mediów dostępny jest na stronie www.wiener.pl.
 8. Komórką odpowiedzialną za realizację Polityki Informacyjnej wobec mediów jest Biuro Marketingu i PR Spółki, którą kieruje Dyrektor pełniący jednocześnie funkcję rzecznika prasowego Spółki.
 9. Kontakty z mediami mogą odbywać się wyłącznie za pośrednictwem upoważnionych do tego osób. Pozostali pracownicy nie są upoważnieni do prowadzenia rozmów z mediami ani udzielania informacji dotyczących Spółki zarówno za pośrednictwem oficjalnych, jak i nieoficjalnych kanałów komunikacji (np. fora i blogi internetowe).
 10. Wszelkie pytania ze strony mediów wpływające do jednostek organizacyjnych Centrali lub jednostek terenowych Spółki należy kierować do Biura Marketingu i PR, celem koordynacji przygotowania stosownego komunikatu. Jeśli zaistnieje taka konieczność pracownicy lub inne osoby związane ze Spółką mogą uzyskać zgodę na udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące wcześniej uzgodnionego zakresu.

VII. Zasady informacyjne dla Akcjonariuszy

W oparciu o zasady ładu korporacyjnego, obowiązujące przepisy prawa oraz regulacje wewnętrzne Spółka zapewnia Akcjonariuszowi dostęp do informacji, bez nieuzasadnionej zwłoki lub w terminach określonych w

powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Spółka udziela informacji akcjonariuszowi w formie elektronicznej lub pisemnej, zgodnie z jego wyborem.

VIII. Postanowienia końcowe

Polityka informacyjna została zatwierdzona uchwałą Zarządu nr 125/23 z dnia 5 grudnia 2023 r. i podlega ogłoszeniu w formie elektronicznej na stronie internetowej Spółki.