

POLITYKA INFORMACYJNA

WIENER TOWARZYSTWA UBEZPIECZEŃ SPÓŁKA AKCYJNA VIENNA INSURANCE GROUP

I. Wstęp

Polityka informacyjna Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna (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. Wiener prowadzi transparentną i rzetelną politykę informacyjną, na zasadach otwartej, aktualnej, spójnej i przejrzystej komunikacji w stosunku do klientów, potencjalnych klientów, partnerów biznesowych, mediów, akcjonariusza oraz innych interesariuszy.
2. 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 oraz zasad odnoszących się do ochrony danych osobowych.
3. 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.
4. 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 i Rzecznikiem Finansowym, mediami oraz we wzajemnych relacjach zakładów ubezpieczeń.
5. 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 klientami oraz mediami.

III. Organizacja Polityki Informacyjnej

6. 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.
7. 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

8. W ramach prowadzonej Polityki Informacyjnej Wiener publikuje informacje za pośrednictwem strony internetowej Spółki (www.wiener.pl), na której zamieszczone są podstawowe informacje dotyczące Spółki, w szczególności:
 - a) Informacje o formie i strukturze 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 wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego
 - d) Skład organów Spółki: Zarządu oraz Rady Nadzorczej
 - e) Podstawową strukturę organizacyjną
 - f) Informacje o historii Spółki oraz otrzymanych nagrodach i wyróżnieniach
 - g) Informacje prasowe
 - h) Informacje o stosowaniu przez Spółkę Zasad Ładu Korporacyjnego
 - i) Informację na temat procedury reklamacyjnej.
9. 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 umieszczonych na niej formularzy
 - 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) 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 oraz z uwzględnieniem zasad uczciwej konkurencji.
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 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.

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
 - Udzielania 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 Spółki – w pełnym zakresie
 - b) Członkowie Zarządu – w zakresie nadzorowanych obszarów
 - c) Rzecznik prasowy – w zakresie uzgodnionym z Prezesem Zarządu
 - d) Inne osoby upoważnione przez Prezesa Zarządu, w ustalonym zakresie, każdorazowo na mocy odrębnej decyzji
6. Informacje przekazywane są mediom poprzez:
 - a) Poczta elektroniczną
 - b) Telefonicznie
 - c) Podczas bezpośrednich spotkań
 - d) Korespondencją listową
 - e) Na konferencjach prasowych
7. Odpowiedzi na pytania mediów udzielane są w możliwie jak najkrótszym terminie. W przypadku potrzeby zgromadzenia bardziej złożonych informacji czas udzielania odpowiedzi jest uzgadniany z dziennikarzami. Kontakt do mediów dostępny jest na stronie internetowej Spółki 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

Spółka w oparciu o zasady ładu korporacyjnego, obowiązujące przepisy prawa oraz regulacje wewnętrzne 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 180/17 z dnia 21 grudnia 2017 r. i podlega ogłoszeniu w formie elektronicznej na stronie internetowej Spółki.