

# 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](http://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](http://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) Rzecznika Klienta,
  - k) 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](http://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 153/21 z dnia 19 października 2021 r. i podlega ogłoszeniu w formie elektronicznej na stronie internetowej Spółki.