



Polityka Informacyjna

TU Europa S.A.



Zasady Ogólne

1. Spółka prowadzi politykę informacyjną uwzględniającą potrzeby Akcjonariuszy oraz Klientów.
2. Polityka informacyjna Spółki oparta jest na zasadzie ułatwiania Klientom i Akcjonariuszom dostępu do informacji o Spółce i jej produktach.
3. W ramach polityki informacyjnej Spółka prowadzi stronę internetową www.tueuropa.pl, która zawiera co najmniej:
 - Informacje o formie i strukturze własności Spółki,
 - Ogólną informację o ofercie Spółki,
 - Dane kontaktowe z Biurem Obsługi Klienta,
 - Informacje na temat procedury reklamacyjnej,
 - Adresy biur Spółki,
 - Informację o osobach zarządzających Spółką i nadzorujących Spółkę.
 - Raporty roczne,
 - Informację o przestrzeganiu przez Spółkę Zasad Ładu Korporacyjnego.

Zasady informacyjne dla Klientów

1. Spółka komunikuje się z Klientami za pomocą korespondencji elektronicznej pisemnej, lub telefonicznej, zgodnie z wyborem Klienta.
2. Spółka prowadzi Biuro Obsługi Klienta Indywidualnego. Zadaniem Biura jest szczegółowe informowanie Klientów na temat Produktów Spółki, poprzez udzielanie odpowiedzi na zadane pytania, wsparcie Klientów w rozwiązywaniu problemów i wątpliwości związanych z produktami spółki oraz pomoc w zgłaszaniu szkód. Biuro komunikuje się z Klientami telefonicznie, za pomocą korespondencji elektronicznej i pisemnej, a także osobiście.
3. W ramach serwisu: www.tueuropa.pl Spółka publikuje informacje na temat produktów oraz Ogólne Warunki Ubezpieczeń.
4. Spółka odpowiada na zapytania mailowe Klientów bezzwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 5 dni kalendarzowych. Z przyczyn niezależnych odpowiedź może ulec wydłużeniu, o czym Klient zostaje bezzwłocznie poinformowany w osobnej korespondencji, która zawiera spodziewany termin otrzymania odpowiedzi, o ile jest możliwe jego określenie.
5. Spółka odpowiada na zapytania pisemne oraz na reklamacje Klientów bezzwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych, chyba że z umowy ubezpieczenia, gwarancji, porozumienia lub warunków ubezpieczenia wynika inny termin.
6. W uzasadnionych przypadkach termin określony w punkcie powyżej może zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 90 dni kalendarzowych. W takich przypadkach Spółka informuje niezwłocznie Klienta o tej okoliczności, jednocześnie:
 - wyjaśniając przyczyny opóźnienia
 - wskazując okoliczności, które wciąż wymagają ustalenia
 - podając przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

Zasady informacyjne dla Akcjonariuszy

1. Spółka zapewnia Akcjonariuszom równy dostęp do informacji.
2. Przekazywanie informacji Akcjonariuszom następuje na podstawie indywidualnych porozumień lub też na podstawie ogólnych zasad wynikających z przepisów prawa.
3. Przekazywanie informacji Akcjonariuszom następuje w terminach ustalonych w porozumieniach lub też bez zbędnej zwłoki w przypadkach wynikających z ogólnych przepisów prawa.
4. Przekazywanie informacji Akcjonariuszom następuje w formie elektronicznej lub pisemnej, zgodnie z wyborem Akcjonariuszy.
5. Spółka publikuje na stronie www.tueuropa.pl raporty roczne w zakresie i w terminach wymaganych prawem lub rekomendacjami organów nadzoru.