



Polityka Informacyjna

TU na Życie Europa S.A.

Rozdział I Postanowienia ogólne

1. Najważniejsze zasady

Niniejszy dokument reguluje zasady udzielania informacji klientom spółki oraz akcjonariuszom. Głównym założeniem jest budowanie właściwych relacji między spółką a jej klientami oraz akcjonariuszami, szczególnie poprzez ułatwienie dostępu do informacji na temat spółki i produktów.

2. Przedmiot i zakres regulacji

Przedmiotem Polityki są zasady udzielania informacji o spółce i jej produktach klientom i akcjonariuszom.

3. Definicje i skróty

Lp.	Nazwa	Definicja
1	spółka	TU na Życie Europa S.A.
2	klient	Osoba fizyczna albo prawna, która zawiera ze spółką umowę ubezpieczenia, lub która przystąpiła do ubezpieczenia grupowego jako ubezpieczony, a także której udzielono gwarancji ubezpieczeniowej.
3	produkt	Ubezpieczenie oferowane przez spółkę.
4	akcjonariusz	Osoba fizyczna albo osoba prawna będąca właścicielem akcji spółki.

Rozdział II

4. Zasady ogólne

Spółka prowadzi Politykę informacyjną uwzględniającą potrzeby akcjonariuszy oraz klientów. Polityka informacyjna spółki oparta jest na zasadzie ułatwiania klientom i akcjonariuszom dostępu do informacji o spółce i jej produktach.

W ramach Polityki informacyjnej spółka prowadzi stronę internetową www.tueuropa.pl, która zawiera co najmniej:

- informacje o sytuacji finansowej spółki,
- informacje o formie i strukturze własności spółki,
- ogólną informację o ofercie spółki (informacje na temat produktów i ogólne warunki ubezpieczeń),
- kontakt z infolinią,
- przedstawienie procedury reklamacyjnej,
- adres siedziby spółki,
- informację o osobach zarządzających spółką i nadzorujących spółkę,
- informację o przestrzeganiu przez spółkę Zasad ładu korporacyjnego,
- Politykę informacyjną spółki,
- sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej spółki.

5. Zasady informacyjne dla klientów

Spółka komunikuje się z klientami za pomocą korespondencji elektronicznej i pisemnej, zgodnie z wyborem klienta.

Spółka prowadzi Biuro Contact Center. Biuro Contact Center udziela klientom informacji na temat produktów spółki, odpowiada na zadane pytania, pomaga klientom rozwiązywać problemy i wątpliwości związane z produktami spółki, pomaga zgłaszać szkody oraz przyjmuje reklamacje. Biuro komunikuje się z klientami telefonicznie, pisemnie, za pomocą kanałów elektronicznych, a także osobiście w siedzibie spółki.

Spółka odpowiada na zapytania mailowe klientów bezzwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 5 dni roboczych. Termin udzielenia odpowiedzi może ulec wydłużeniu, o czym Biuro Contact Center informuje klienta w osobnej korespondencji, która zawiera spodziewany termin przekazania odpowiedzi.

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.

W uzasadnionych przypadkach termin odpowiedzi na reklamacje może zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 60 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.

6. Zasady informacyjne dla akcjonariuszy

Spółka zapewnia akcjonariuszom równy dostęp do informacji.

Przekazywanie informacji akcjonariuszom następuje na podstawie indywidualnych porozumień lub też na podstawie ogólnych zasad wynikających z przepisów prawa.

Przekazywanie informacji akcjonariuszom następuje w terminach ustalonych w porozumieniach lub też bez zbędnej zwłoki w przypadkach wynikających z ogólnych przepisów prawa.

Przekazywanie informacji akcjonariuszom następuje w formie elektronicznej lub pisemnej, zgodnie z wyborem akcjonariuszy.

Spółka publikuje na stronie www.tueuropa.pl raporty i sprawozdania w zakresie i w terminach wymaganych prawem lub rekomendacjami organów nadzoru.

Rozdział III Postanowienia Końcowe

7. Wejście w życie

Polityka wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia.

8. Sposób publikacji

Polityka informacyjna podlega publikacji na stronie internetowej spółki: www.tueuropa.pl.