



Polityka informacyjna w PZU SA i PZU Życie SA

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Polityka informacyjna w PZU SA i PZU Życie SA, zwana dalej „Polityką”, określa rodzaje informacji przekazywanych do publicznej wiadomości przez Spółkę oraz sposoby udostępniania tych informacji przez Spółkę.
2. Polityka nie obejmuje zasad komunikacji PZU SA z uczestnikami rynku kapitałowego, które zostały uregulowane w odrębnych przepisach wewnętrznych PZU SA, udostępnionych na stronie internetowej www.pzu.pl.
3. Spółka zapewnia, iż dopełnia należytej staranności, aby przekazywane informacje były rzetelne. Spółka przestrzega przy tym ograniczeń wynikających z tajemnicy ubezpieczeniowej oraz przepisów dotyczących publicznego obrotu papierami wartościowymi, jak również kieruje się słusznym interesem Spółki.
4. Spółka kieruje się zasadą równego dostępu do informacji dla wszystkich Interesariuszy.

Definicje

§ 2

Użyte w Polityce określenia i skróty oznaczają:

- 1) Spółka – PZU SA lub PZU Życie SA;
- 2) CSR – społeczna odpowiedzialność biznesu;
- 3) Interesariusz – osoba fizyczna lub inny podmiot szukający informacji o Spółce, jej produktach i usługach, w tym Klient;
- 4) Klient – osoba fizyczna lub inny podmiot, który nabył, bądź zamierza nabyć, produkt lub usługę oferowane przez Spółkę.

Komunikacja z Interesariuszami

§ 3

1. Spółka publikuje na stronie internetowej www.pzu.pl podstawowe informacje dotyczące Spółki, w szczególności:
 - 1) firmę Spółki, jej siedzibę i adres;
 - 2) dane kontaktowe, w tym dane kontaktowe komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za komunikację z mediami oraz Rzecznika Klienta;
 - 3) informacje o osobach zarządzających Spółką i nadzorujących Spółkę;
 - 4) podstawowe informacje o strukturze organizacyjnej Spółki i Grupy PZU;
 - 5) informacje o przestrzeganiu przez Spółkę Zasad Ładu Korporacyjnego;
 - 6) informacje o historii Spółki;
 - 7) informacje z zakresu CSR;
 - 8) Politykę;

- 9) informacje dotyczące oferowanych produktów i usług oraz obsługi posprzedażowej, w tym sposobu zgłaszania szkód i zdarzeń ubezpieczeniowych oraz skarg i reklamacji.
2. Przekazywanie informacji o Spółce oraz prowadzonych przez nią działaniach możliwe jest również za pomocą informacji i komunikatów prasowych, mediów społecznościowych, poczty elektronicznej oraz pisemnych i ustnych odpowiedzi kierowanych do Interesariuszy.

Komunikacja z Klientem

§ 4

1. Spółka dokłada wszelkich starań, aby przekazywane Klientom materiały informacyjne sformułowane były w sposób jednoznaczny, rzetelny i nie budzący wątpliwości interpretacyjnych, tak, aby Klient miał pełną wiedzę odnośnie zakresu i warunków oferowanego przez Spółkę produktu lub usługi i mógł świadomie podjąć decyzję o zakupie.
2. Spółka komunikuje się z Klientami za pomocą korespondencji elektronicznej, w tym również przez formularze kontaktowe, video - rozmowy oraz video - rozmowy w języku migowym, dostępne przez stronę internetową, telefonicznie i pisemnie oraz przez oddziały i agentów ubezpieczeniowych, zgodnie z ich kompetencjami.
3. Niezależnie od przekazywania niezbędnych informacji Klientom bezpośrednio w procesie dystrybucji ubezpieczeń, Spółka na swojej stronie internetowej publikuje także następujące informacje dotyczące oferowanych produktów i usług:
 - 1) ogólne warunki ubezpieczeń;
 - 2) informacje dla poszczególnych typów oferowanych produktów i usług;
 - 3) odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania;
 - 4) informacje pomocne przy zgłaszaniu szkód i zdarzeń ubezpieczeniowych;
 - 5) informacje o zasadach przyjmowania i rozpatrywania skarg, w tym reklamacji.
4. Spółka odpowiada na pytania oraz skargi, w tym reklamacje Klientów bezzwłocznie, nie później niż w terminach wynikających z właściwych przepisów prawa oraz zawartych umów.
5. Spółka komunikuje się z Klientami również przez materiały reklamowo - informacyjne oraz reklamy publikowane w mediach.
6. Przygotowując materiały reklamowo - informacyjne Spółka kieruje się zasadą uczciwego i kompletnego informowania o oferowanych produktach i usługach.
7. Materiały reklamowo - informacyjne dotyczące produktów i usług oferowanych przez Spółkę są przygotowywane i udostępniane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz z uwzględnieniem zasad uczciwej konkurencji.