

Polityka informacyjna

TU INTER Polska SA oraz TU INTER-ŻYCIE Polska SA

Postanowienia wstępne

§ 1

1. Dokument ten określa zasady polityki informacyjnej TU INTER Polska SA oraz TU INTER-ŻYCIE Polska SA (zwanymi dalej łącznie: INTER Polska) oraz tryb udostępniania informacji.
2. INTER Polska prowadzi politykę informacyjną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego, wewnętrznymi procedurami i standardami, dbając o dobre relacje z klientami i pozytywny wizerunek INTER Polska.
3. Wdrożenie przez INTER Polska niniejszej polityki informacyjnej, stanowi wykonanie zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), które zostały zawarte w przyjętych w dniu 22.07.2014 r. Uchwałą KNF „Zasadach ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”.

Cele polityki informacyjnej

§ 2

Celem polityki informacyjnej jest:

- 1) kształtowanie wizerunku INTER Polska jako eksperta w dziedzinie ubezpieczeń;
- 2) zapewnienie utrzymania wysokich standardów komunikacji z klientami;
- 3) eliminacja możliwości zaistnienia sytuacji konfliktowych pomiędzy klientami a INTER Polska;
- 4) poprawa efektywności procesu przekazywania informacji;
- 5) kształtowanie pozytywnych relacji z mediami.

Odbiorcy

§ 3

Polityka informacyjna INTER Polska adresowana jest w szczególności do:

- 1) pracowników INTER Polska;
- 2) klientów;
- 3) pośredników ubezpieczeniowych;
- 4) partnerów biznesowych;
- 5) akcjonariusza;
- 6) innych instytucji rynku finansowego;
- 7) opinii publicznej.

Organizacja polityki informacyjnej

§ 4

Politykę informacyjną INTER Polska realizują: Zarząd, Biuro Marketingu i PR, Biuro Zarządu oraz inne jednostki organizacyjne wyznaczone do realizacji Polityki informacyjnej w innych regulacjach wewnętrznych obowiązujących w INTER Polska.

Główne zasady prowadzenia polityki informacyjnej i tryb postępowania

§ 5

1. INTER Polska prowadzi stronę internetową pod adresem www.interpolska.pl, która jest na bieżąco aktualizowana.
2. Na stronie internetowej umieszczone są wszystkie najważniejsze informacje dotyczące INTER Polska, w szczególności:
 - 1) firma INTER Polska, siedziba i adres;
 - 2) dane kontaktowe;
 - 3) dane finansowe;
 - 4) skład organów INTER Polska;
 - 5) struktura organizacyjna;
 - 6) informacje o stosowaniu Zasad Ładu Korporacyjnego oraz o odstąpieniu od stosowania określonych zasad;
 - 7) wyniki przeprowadzanej przez Radę Nadzorczą regularnej oceny stosowania Zasad Ładu Korporacyjnego;
 - 8) zasady rozpatrywania skarg i reklamacji;
 - 9) ogólne warunki ubezpieczenia oraz inne wzorce umowy.
3. Podmiotem odpowiedzialnym za upowszechnianie informacji poprzez stronę internetową jest Biuro Marketingu i PR.
4. Dla klientów jest uruchomiony dedykowany portal, który jest zarządzany przez Koordynatora Portalu Klienta.
5. Biuro Infrastruktury IT zarządza dyskiem sieciowym, dostępnym dla wszystkich pracowników INTER Polska, który zawiera niezbędne materiały do bieżącej pracy.
6. Raz w miesiącu do wszystkich pracowników oraz wybranych pośredników ubezpieczeniowych INTER Polska przesyłany jest przez Biuro Marketingu i PR „INTER News” zawierający podsumowanie istotnych wydarzeń, prezentacje nowych pracowników oraz inne artykuły cykliczne.
7. Przed zawarciem przez klienta umowy INTER Polska udostępnia mu wszelkie informacje wymagane przez obowiązujące przepisy prawa.

Zasady kontaktów z mediami

§ 6

1. Utrzymywanie stałych relacji z dziennikarzami i mediami oraz przekazywanie ich zapytań Zarządowi lub upoważnionym przez Zarząd osobom, należy do zakresu obowiązków Biura Marketingu i PR.
2. Informacje i odpowiedzi dla mediów są przygotowywane z zachowaniem najwyższej staranności, w możliwie najkrótszym czasie, a każda taka informacja podlega akceptacji przez właściwego Członka Zarządu.
3. Osoba Kierująca Biurem Marketingu i PR jest odpowiedzialna za informowanie mediów o bieżącej działalności INTER Polska, dbając o rzetelność przekazywanych informacji i dobry wizerunek, w tym:
 - 1) wynikach finansowych,
 - 2) zmianach w Zarządzie,
 - 3) zmianach w ofercie produktowej i innych,
4. Wypowiedzi dla mediów mogą udzielać wyłącznie:
 - 1) Członkowie Zarządu;
 - 2) Osoba Kierująca Biurem Marketingu i PR;
 - 3) Osoby Kierujące biurami merytorycznymi, tj.: Biurem Ubezpieczeń Zdrowotnych, Biurem Ubezpieczeń Majątkowych, Biurem Ubezpieczeń Medycznych i OC oraz Biurem Ubezpieczeń na Życie - w sprawach dotyczących oferty produktowej;
 - 4) Pracownicy biur merytorycznych wyznaczeni przez Osoby Kierujące biurami merytorycznymi, za zgodą właściwego Członka Zarządu.
5. Osoby określone ust. 4, mogą odmówić jej udzielenia w przypadku, gdy:
 - 1) informacje te są poufne i są przeznaczone wyłącznie do komunikacji wewnętrznej;
 - 2) Zarząd nie wyraża zgody na przekazanie informacji do mediów;
 - 3) istnieje podejrzenie, że przekazane informacje zostaną wykorzystane w niewłaściwy sposób.

Terminy

§ 7

1. Zasady i terminy informowania zarówno akcjonariuszom, klientów jak i pozostałych zainteresowanych wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a także określone są w wewnętrznych aktach normatywnych INTER Polska:
 - 1) Statut;
 - 2) Regulamin Rady Nadzorczej;
 - 3) Regulamin Komitetu Audytu;
 - 3) Regulamin Zarządu;
 - 4) Regulamin organizacyjny;
 - 5) odrębne akty normatywne dotyczące danego obszaru zapytania.
2. Spółki INTER Polska dokładają starań, aby udzielenie odpowiedzi na skierowane zapytanie, a dotyczące działalności, było dokonane niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 (siedmiu) dni

(z wyłączeniem pytań dotyczących zawierania lub wykonywania umów ubezpieczenia oraz reklamacji/skarg).

3. Powyższe nie dotyczy obowiązków i ograniczeń, dotyczących udzielenia odpowiedzi na pisma, które wynikają z odrębnych ustaw (np. w zakresie reklamacji, odwołań od decyzji itp.)

Materiały informacyjne i przekaz reklamowy

§ 8

1. INTER Polska udostępnia potencjalnym klientom niezbędne informacje dotyczące charakteru i konstrukcji produktu, mające znaczenie dla podjęcia decyzji o zawarciu umowy ubezpieczenia.
2. INTER Polska dokłada wszelkich starań, aby przekazywane klientom materiały informacyjne były sformułowane w sposób jednoznaczny, rzetelny i nie zawierały informacji wprowadzających w błąd. Zakres przekazywanych informacji uwzględnia istniejące wyłączenia i ograniczenia dotyczące wysokości świadczenia i sposobu jego ustalania, karencji i innych tym podobnych kwestii.
3. INTER Polska dokłada wszelkich starań, aby osoby uczestniczące w procesie dystrybucji ubezpieczeń oraz osoby wykonujące czynności związane z obsługą umowy ubezpieczenia posiadały wystarczającą wiedzę z zakresu problematyki rynku finansowego i specyfiki danego ubezpieczenia, m.in. poprzez umożliwienie udziału w szkoleniach, w tym w zakresie nowych produktów.
4. INTER Polska umożliwia klientom dostęp do pełnych informacji na temat oferty produktowej w sposób pozwalający na wybór ubezpieczenia dostosowanego do jego indywidualnych potrzeb.
5. INTER Polska dokłada wszelkich starań, aby przekaz reklamowy dotyczący oferowanych produktów i usług był:
 - 1) rzetelny;
 - 2) nie wprowadzający w błąd i nie stwarzający możliwości wprowadzenia w błąd;
 - 3) zgodny z obowiązującymi przepisami prawa;
 - 4) uwzględniający zasady uczciwego obrotu oraz dobre obyczaje;
 - 5) zapewniający odbiorcy możliwość swobodnego zapoznania się ze wszystkimi informacjami.
6. INTER Polska zapewnia, że stosowane w przekazie reklamowym rozwiązania graficzne nie będą utrudniały odbiorcy zapoznania się z istotnymi informacjami wymaganymi przepisami prawa oraz rekomendacjami nadzorczymi.

Polityka informacyjna w zakresie rozpatrywania skarg i reklamacji klientów

§ 9

1. Spółki INTER Polska prowadzą przejrzystą politykę informacyjną, dbając o łatwy dostęp klientów do informacji i opracowując przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji klientów.
2. Proces rozpatrywania skarg i reklamacji klientów przez spółki INTER Polska przeprowadzany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania skargi lub reklamacji. Proces rozpatrywania skargi lub reklamacji jest prowadzony z najwyższą starannością, z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych praktyk.
3. Treść odpowiedzi na skargę lub reklamację zawiera, o ile to możliwe, pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zamieszczonych w skardze lub reklamacji.

4. Spółki INTER Polska preferują i rekomendują klientom polubowny sposób rozwiązywania ewentualnych sporów.
5. Szczegółowe informacje dotyczące procesu rozpatrywania skarg i reklamacji zawarte są w odrębnym akcie normatywnym - „Regulamin w sprawie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i reklamacji”.

Ochrona informacji

§ 10

1. INTER Polska zapewnia ochronę informacji stosując mechanizmy kontrolne w zakresie bezpieczeństwa oraz przetwarzania danych.
2. Inspektor Ochrony Danych (IOD) jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo danych osobowych oraz za przeciwdziałanie dostępowi osób niepowołanych do zbioru danych osobowych.
3. Pośrednicy ubezpieczeniowi INTER Polska, zawierając umowę agencyjną, są zobowiązani do przestrzegania tajemnicy ubezpieczeniowej i handlowej.