



Zasady polityki informacyjnej Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń Ogólnych S.A.

Niniejsza Polityka Informacyjna określa główne zasady publikowania i ogłaszania informacji dla udziałowców i klientów Towarzystwa.

Zasady ogólne

1. Rzetelność, przejrzystość, ułatwianie dostępu do informacji i równe traktowanie to naczelne wartości, którymi kieruje się Towarzystwo w swojej polityce informacyjnej.
2. Zasadą przyjętą przez Towarzystwo jest udostępnianie informacji, w takim zakresie i w taki sposób, aby zagwarantować swoim udziałowcom i klientom stały dostęp do rzetelnych i aktualnych danych i informacji dotyczących Towarzystwa, w tym jego sytuacji finansowej, oferty produktowej oraz informacji o sposobach kontaktu i dostępnych serwisach umożliwiających sprawną obsługę klienta.
3. Podstawą polityki informacyjnej jest przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa, uwzględnianie rekomendacji nadzorczych, dobrych praktyk i samoregulacji przyjętych przez odpowiednie organizacje branżowe.

Zakres i terminy udzielania odpowiedzi i publikacji informacji

4. Towarzystwo oferuje i ułatwia klientom uzyskanie informacji przez wszystkie podstawowe kanały komunikacji, w tym poprzez stronę www.aviva.pl, telefonicznie, listownie, za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Towarzystwo regularnie publikuje na swojej stronie internetowej aktualne komunikaty prasowe oraz inne informacje o działalności spółki, oferowanych produktach i usługach, wynikach finansowych i zaangażowaniu społecznym (CSR). Do informacji tych należą w szczególności:
 - ogólne warunki oferowanych ubezpieczeń wraz z informacjami uzupełniającymi (aktualizowane w ramach potrzeb, publikowane równocześnie z wejściem w życie nowych warunków),
 - informacje o zmianach w produktach, nowościach i promocjach (informacje aktualizowane na bieżąco),
 - formularze, druki i procedury służące obsłudze klienta, w tym w procesie obsługi szkód (informacje aktualizowane na stronie internetowej na bieżąco, niezwłocznie po wprowadzeniu aktualnych dokumentów do obiegu),
 - sprawozdanie o wypłacalności i kondycji finansowej Towarzystwa.
6. Towarzystwo wypełnia szczególne obowiązki informacyjne wobec ubezpieczających i ubezpieczonych wynikające z przepisów obowiązującego prawa.
7. Towarzystwo, współpracując z pośrednikami ubezpieczeniowymi, zapewnia poprzez system szkoleń, zapisy umowne dotyczące współpracy i przekazywaną dokumentację (w tym: wnioski, materiały marketingowe, ogólne warunki ubezpieczeń, podstawowe informacje o produkcie, dokumenty zawierające kluczowe informacje), iż osoby zainteresowane zawarciem umowy ubezpieczenia mają dostęp do aktualnej i wyczerpującej informacji dotyczącej warunków umowy i oferowanej ochrony ubezpieczeniowej.
8. W swojej polityce informacyjnej Towarzystwo promuje elektroniczne kanały komunikacji, jako narzędzia umożliwiające sprawniejsze udzielenie odpowiedzi lub przekazanie klientom niezbędnych im informacji.
9. W relacjach z mediami Towarzystwo kieruje się zasadami rzetelności, jawności i przejrzystości, doceniając ważną rolę odgrywaną przez media w społeczeństwie. Towarzystwo zapewnia stały kontakt z mediami poprzez upoważnione do tego osoby, tj. rzecznika prasowego lub przedstawicieli agencji public relations, działających na zlecenie Towarzystwa.

Dodatkowe regulacje

10. Towarzystwo uwzględni w swojej polityce informacyjnej także zasady dotyczące ujawniania informacji, w szczególności mogące mieć wpływ na cenę notowanych papierów wartościowych, obowiązujące Aviva plc (spółkę dominującą w stosunku do Towarzystwa) – z uwagi na posiadanie przez nią statusu spółki publicznej, której akcje są notowane na giełdzie w Londynie.
11. Niezależnie od zasad niniejszej Polityki, Towarzystwo oraz jego pracownicy, zleceniobiorcy i pośrednicy ubezpieczeniowi są zobowiązani do przestrzegania tajemnicy ubezpieczeniowej, regulacji dotyczących ochrony danych osobowych oraz wszelkich innych ograniczeń wynikających z przepisów prawa.
12. Towarzystwo wdrożyło i monitoruje zasady ochrony informacji prywatnych i danych wrażliwych oraz stosuje metody weryfikacji osób wnioskujących o przekazanie informacji dotyczących indywidualnej umowy ubezpieczenia – tak, aby informacje dotyczące tej umowy nie zostały przekazane osobie trzeciej, niemającej do tego tytułu.