



Polityka informacyjna

TUZ Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych

§ 1

Cel, zasady oraz adresaci

1. Polityka informacyjna Tuz Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych (dalej jako „Tuz Ubezpieczenia”) określa standardy upowszechniania informacji dotyczących Tuz Ubezpieczenia oraz prowadzenia komunikacji z pracownikami, klientami, udziałowcami, partnerami biznesowymi Tuz Ubezpieczenia, mediami oraz organami i instytucjami regulującymi rynek usług finansowych.
2. Celem Polityki informacyjnej jest przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa, Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych opracowanych przez Polską Izbę Ubezpieczeń, stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, zapewnienie wysokich standardów komunikacji wewnętrznej oraz zewnętrznej, uwzględnianie rekomendacji nadzorczych, a także kształtowanie wizerunku Tuz Ubezpieczenia jako eksperta w dziedzinie ubezpieczeń.
3. Funkcjonowanie Polityki informacyjnej w Tuz Ubezpieczenia uwarunkowane jest stosowaniem zasady równego dostępu do informacji, zasady przejrzystości, zasady rzetelności i aktualności oraz zasady wiarygodności przekazywanych informacji, z poszanowaniem zasad tajemnicy ubezpieczeniowej.

§ 2

Organizacja

1. Politykę informacyjną przyjmuje w drodze uchwały Zarząd Tuz Ubezpieczenia.
2. Polityka informacyjna jest realizowana przez Prezesa Zarządu oraz poszczególnych Członków Zarządu w zakresie nadzorowanych obszarów, a także przez pozostałe jednostki organizacyjne Tuz

Ubezpieczenia w zakresie wskazanym w Regulaminie Organizacyjnym oraz regulacjach wewnętrznych TUZ Ubezpieczenia.

3. Nadzór merytoryczny oraz organizacyjny w sprawach Polityki informacyjnej pełni Departament Zgodności we współpracy z Zarządem TUZ Ubezpieczenia.

§ 3

Funkcjonowanie

1. W ramach obowiązywania Polityki informacyjnej TUZ Ubezpieczenia każdorazowo zapewnia dostęp do informacji zainteresowanym osobom, przy zastosowaniu zasad wskazanych w § 1 ust. 3 powyżej, a także publikuje na stronie internetowej www.tuz.pl podstawowe informacje o TUZ Ubezpieczenia, dane finansowe, adres centrali oraz jednostek terenowych, formularze zgłoszeniowe oraz najważniejsze informacje i dokumenty odnoszące się do działalności TUZ Ubezpieczenia, w tym w szczególności statut, regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wystąpień, schemat organizacyjny, ogólne warunki ubezpieczenia oraz informację o przyjętych Zasadach Ładu Korporacyjnego.
2. W ramach prowadzonej Polityki informacyjnej TUZ Ubezpieczenia publikuje informacje poprzez:
 - 1) stronę internetową www.tuz.pl,
 - 2) raporty oraz sprawozdania TUZ Ubezpieczenia,
 - 3) materiały reklamowe i informacyjne,
 - 4) kontakt telefoniczny oraz osobisty,
 - 5) pocztę elektroniczną oraz tradycyjną,
 - 6) wewnętrzny system informatyczny TUZ Ubezpieczenia.
3. Odpowiedzi na wnioski oraz zapytania skierowane do TUZ Ubezpieczenia są udzielane bez zbędnej zwłoki, z dochowaniem terminów określonych przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a także wynikających z zawartych umów oraz z regulacji wewnętrznych TUZ Ubezpieczenia.
4. TUZ Ubezpieczenia udziela odpowiedzi na złożone reklamacje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego paragrafu.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ustępie poprzedzającym TUZ Ubezpieczenia w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie przekraczający 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

6. Szczegółowy opis sposobu i trybu składania reklamacji dostępny jest na stronie internetowej www.tuz.pl, w zakładce „Strefa klienta - Reklamacje”.
7. Materiały promocyjne, reklamowe oraz informacyjne, dotyczące usług oraz produktów oferowanych przez TUZ Ubezpieczenia, są sporządzane oraz udostępniane zgodnie z przepisami obowiązującego prawa oraz uwzględniają zasady uczciwej konkurencji. TUZ Ubezpieczenia aktywnie realizuje Politykę Bezpieczeństwa w powyższym zakresie poprzez stosowanie się do Wytycznych w zakresie tworzenia materiałów reklamowych w TUZ Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych.

§ 4

Ochrona danych osobowych i informacji poufnych

1. TUZ Ubezpieczenia aktywnie realizuje Politykę Bezpieczeństwa poprzez wprowadzenie do dokumentacji wewnętrznej i stosowanie się do:
 - 1) Polityki Bezpieczeństwa Obszaru Technologii Informatycznej i Bezpieczeństwa Środowiska Teleinformatycznego,
 - 2) Procedury Zarządzania incydentami naruszenia bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego i danych osobowych.
2. Nadzór nad prawidłowym obiegiem i zapewnieniem bezpieczeństwa informacji poufnych oraz danych osobowych pełni Inspektor Ochrony Danych.

§ 5

Weryfikacja i postanowienia końcowe

1. Weryfikacji zakresu przestrzegania Polityki informacyjnej corocznie dokonuje Zarząd TUZ Ubezpieczenia w porozumieniu z Departamentem Zgodności.
2. Wszelkie zmiany Polityki informacyjnej wymagają zgody Zarządu TUZ Ubezpieczenia, po uzyskaniu opinii Departamentu Zgodności.
3. Aktualna treść Polityki informacyjnej dostępna jest na stronie internetowej www.tuz.pl oraz w dokumentacji wewnętrznej TUZ Ubezpieczenia.
4. Polityka informacyjna wchodzi w życie z dniem jej zatwierdzenia przez Zarząd TUZ Ubezpieczenia.