

**Polityka informacyjna
Credit Agricole
Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsza *Polityka informacyjna Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.* (dalej: **Polityka informacyjna**) określa standardy prowadzenia przez Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: **Credit Agricole TU S.A.** lub **Ubezpieczyciel**) przejrzystej polityki informacyjnej uwzględniającej potrzeby i oczekiwania Klientów oraz akcjonariuszy.
2. Treść dokumentu Polityki informacyjnej wyraża wartości wskazane w rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie przyjęcia i stosowania *Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych*, przyjętych uchwałą Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 22 lipca 2014 r.
3. Polityka informacyjna prowadzona przez Credit Agricole TU S.A. jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa polskiego, a także wytycznymi i rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 2

1. Pod pojęciem Klienta należy rozumieć: ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego oraz uprawnionego z umowy ubezpieczenia, a także podmiot poszukujący ochrony ubezpieczeniowej.

§ 3

1. Adresatami polityki informacyjnej prowadzonej przez Credit Agricole TU S.A. są w szczególności:
 - 1) Klienci,
 - 2) akcjonariusze,
 - 3) partnerzy biznesowi,
 - 4) organy i instytucje nadzorcze, w tym Komisja Nadzoru Finansowego.

II. Zakres upowszechnianych informacji

§ 1

1. Polityka informacyjna oparta jest na zasadzie ułatwienia Klientom i akcjonariuszom Credit Agricole TU S.A. dostępu do informacji o Ubezpieczycielu i jego ofercie produktowej. Informacje te powinny być jasne, rzetelne, precyzyjne i aktualne.

§ 2

1. W celu prawidłowego realizowania obowiązku, o którym mowa w § 1, Ubezpieczyciel prowadzi stronę internetową www.ca-ubezpieczenia.pl, która zawiera co najmniej:
 - 1) podstawowe informacje o Credit Agricole TU S.A., m.in. takie jak: firma, NIP, KRS, kapitał zakładowy, adres siedziby;
 - 2) dane kontaktowe Ubezpieczyciela z wyszczególnieniem formy kontaktu;
 - 3) skład osobowy Zarządu i Rady Nadzorczej Credit Agricole TU S.A., z wyszczególnieniem imion i nazwisk oraz pełnionych funkcji;
 - 4) informację na temat akcjonariatu;
 - 5) podstawową strukturę organizacyjną;
 - 6) informację o stosowaniu *Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych*, wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego;
 - 7) politykę informacyjną Credit Agricole TU S.A.;
 - 8) ogólne warunki ubezpieczenia oraz inne wzorce umowy;
 - 9) zasady rozpatrywania skarg (w tym reklamacji w rozumieniu przepisów o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego);
 - 10) inne informacje, wymagane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego, a także wytycznymi i rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: **KNF**).

§ 3

1. Ubezpieczyciel, podając powód nieujawnienia informacji, może nie upowszechniać informacji określonych niniejszą Polityką informacyjną, jeżeli informacja ta zawiera elementy, których ujawnienie może mieć niekorzystny wpływ na pozycję Ubezpieczyciela na rynku właściwym w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa polskiego lub stanowić tajemnicę prawnie chronioną.

III. Zasady informacyjne dla Klientów

§ 1

Credit Agricole TU S.A. zapewnia Klientom równy dostęp do informacji, zapewniający wszystkim Klientom równe warunki dostępu do informacji oraz równy jej zakres.

§ 2

1. Na stronie internetowej **www.ca-ubezpieczenia.pl** Ubezpieczyciel publikuje informacje na temat produktów ubezpieczeniowych oraz Ogólne Warunki Ubezpieczeń.

§ 3

1. Pod numerem telefonu Ubezpieczyciela wskazanym w polisie i na stronie internetowej **www.ca-ubezpieczenia.pl**, Klienci mogą uzyskać informacje na temat zasad:
 - 1) powiadamiania o wypadku ubezpieczeniowym,
 - 2) zgłaszania szkody lub roszczenia lub
 - 3) uzyskania pomocy assistance.Ubezpieczyciel udziela pomocy w zgłaszaniu szkód lub roszczeń.
2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu składania wniosków o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego i ich rozpatrywania przez Ubezpieczyciela znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia dotyczących danego produktu ubezpieczeniowego, dostępnych na stronie internetowej **www.ca-ubezpieczenia.pl**.

§ 4

1. W trosce o zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług, mając jednocześnie na uwadze należyłą ochronę Klientów, Ubezpieczyciel dba o wysokie standardy składania i rozpatrywania reklamacji Klientów.
2. Klientowi przysługuje prawo składania reklamacji Ubezpieczycielowi:
 - 1) **PISEMNI** - przesyłką pocztową wysłaną na adres Ubezpieczyciela:
Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

ul. Tęczowa 11 lok. 13
53-601 Wrocław

lub na adres agenta Ubezpieczyciela, jeżeli tak wskazano w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia
 - 2) **ELEKTRONICZNIE** - za pośrednictwem poczty elektronicznej Ubezpieczyciela, wyłącznie na adres:
reklamacje@ca-ubezpieczenia.pl
 - 3) **TELEFONICZNIE** - pod numerami telefonów Ubezpieczyciela:
801 300 515* - jeżeli połączenie z Polski
(+48 71) 77 32 333* - jeżeli połączenie z zagranicy

(*koszt połączenia według stawki operatora)
3. Złożona reklamacja, wraz z opisem przedmiotu reklamacji, powinna zawierać dane umożliwiające jednoznaczny identyfikację składającego reklamację oraz umowy ubezpieczenia, której reklamacja dotyczy. W treści reklamacji należy podać imię i nazwisko oraz adres do korespondencji. W przypadku pisemnych reklamacji zgłoszonych do Ubezpieczyciela, pismo powinno być opatrzone podpisem składającego reklamację.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, a za pośrednictwem poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek składającego reklamację.

5. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach w razie braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie, składający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach uzasadniających opóźnienie wymagających jeszcze wyjaśnienia oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Łączny czas rozpatrzenia reklamacji nie może przekraczać 60 (sześćdziesięciu) dni od daty wpływu reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji składanej przez osobę fizyczną uważa się ją za rozpatrzoną zgodnie z wolą składającego reklamację.
6. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Klient jest uprawniony do zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie sprawy lub o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów.
7. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia reklamacji i ich rozpatrywania przez Ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej www.ca-ubezpieczenia.pl oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia dotyczących danego produktu ubezpieczeniowego, dostępnych również na tej stronie.

IV. Zasady informacyjne dla akcjonariuszy

§ 1

Credit Agricole TU S.A. zapewnia równy dostęp do informacji, zapewniający wszystkim akcjonariuszom równe warunki dostępu do informacji oraz równy jej zakres.

§ 2

1. Przekazywanie informacji akcjonariuszom następuje na podstawie indywidualnych porozumień lub też na podstawie ogólnych zasad wynikających z obowiązujących przepisów prawa polskiego, a także wytycznych i rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Przekazywanie informacji akcjonariuszom następuje w terminach ustalonych w porozumieniach lub też bez zbędnej zwłoki w przypadkach wynikających z obowiązujących przepisów prawa polskiego, a także wytycznych i rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Przekazywanie informacji akcjonariuszom następuje w formie elektronicznej lub pisemnej, zgodnie z wyborem akcjonariuszy.

V. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Polityka informacyjna jest wprowadzana uchwałą Zarządu Credit Agricole TU S.A.
2. Departament Prawny i Obsługi Korporacyjnej odpowiada za weryfikację zasad Polityki Informacyjnej Credit Agricole TU S.A. Weryfikacja jest dokonywana jest z częstotliwością roczną, i ile nie wystąpią zmiany mające istotny wpływ na zapisy Polityki informacyjnej.