



Polityka informacyjna AXA Życie TU S.A.

Preambuła

AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. („Towarzystwo”) prowadzi politykę informacyjną zgodnie z wewnętrznymi procedurami oraz standardami i wytycznymi Grupy AXA, czyniąc jednocześnie zadość wymogom dotyczącym polityki informacyjnej zawartym w Zasadach Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych, wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz zasadom składania i rozpatrywania reklamacji wynikających z Ustawy z dnia 05.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, a także zasadom pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wynikających z Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Niniejsza Polityka jest wyciągiem z procedur i standardów obowiązujących w Towarzystwie oraz zawiera informacje dotyczące sposobu i organizacji udostępniania informacji o Towarzystwie akcjonariuszom oraz uczestnikom rynku, w szczególności obecnym i przyszłym klientom Towarzystwa.

Sposób upowszechnienia Polityki informacyjnej

Polityka podlega upowszechnianiu poprzez zamieszczenie jej na witrynie internetowej www.axa.pl.

Dialog z interesariuszami

1. Dialog z interesariuszami jest jednym z filarów zaangażowania społecznego Towarzystwa w ramach prowadzonej strategii odpowiedzialności korporacyjnej.
2. W odniesieniu do klientów oznacza to dialog co najmniej w ramach corocznego badania satysfakcji klientów, tzw. Customer Experience Tracking.
3. W odniesieniu do innych uczestników rynku oznacza to dialog minimum w ramach przynależności do organizacji branżowych czy współpracy z organizacjami non-profit.

Upowszechnianie informacji poprzez media i wystąpienia publiczne

1. Osoby uprawnione do wystąpień publicznych mają obowiązek zapewnić w ramach swoich obowiązków służbowych, że informacje oraz komunikaty były wyczerpujące, uczciwe, terminowe, ścisłe i zrozumiałe oraz zgodne z wymaganiami prawnymi. Wymogi te dotyczą wszystkich informacji ujawnianych publicznie, oświadczeń ustnych, prezentacji, konferencji prasowych oraz rozmów z przedstawicielami mediów w sprawach dotyczących Towarzystwa.
2. Biuro Prasowe Towarzystwa odpowiada za utrzymywanie kontaktów z mediami, w tym za udzielanie odpowiedzi na zapytania dziennikarskie dotyczące funkcjonowania Towarzystwa. Kontakt dla mediów podany jest na stronie internetowej AXA w sekcji [Centrum Informacyjne](#).

Upowszechnianie informacji poprzez witrynę internetową

1. Witryna internetowa pod adresem www.axa.pl jest głównym miejscem upowszechniania informacji na temat Towarzystwa.



2. Na witrynie internetowej w sekcji [AXA w Polsce](#) publikowane są co najmniej dane kontaktowe, ogólne informacje opisujące działalność Towarzystwa, a także kluczowe dane dotyczące rocznych wyników finansowych.

Zasady i terminy udzielania odpowiedzi klientom oraz uprawnionym organom na wnioski oraz zapytania

1. Wnioski i zapytania można składać w następujący sposób w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
 - a. drogą pocztową na adres siedziby Towarzystwa: AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa
 - b. osobiście w siedzibie Towarzystwa z zachowaniem formy pisemnej
 - c. w formie elektronicznej na adres e-mail: ubezpieczenia@axa.pl
 - d. telefonicznie pod numerem 22 555 00 00 lub 801 200 200 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora)
 - e. ustnie podczas osobistej wizyty w jednostce Towarzystwa.
2. Terminy udzielenia odpowiedzi przez Towarzystwo:
 - a. termin udzielenia odpowiedzi na wniosek uzależniony jest od tematu wniosku i co do zasady określony jest we właściwych OWU;
 - b. dla wniosków, w których termin nie jest określony w OWU, odpowiedź na wniosek powinna być wysłana niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni;
 - c. w przypadku, gdy z charakteru zapytania wynika konieczność udzielenia Klientowi lub uprawnionemu organowi odpowiedzi, odpowiedź taka powinna zostać udzielona w terminie 30 dni, chyba, że z treści zapytania wynika inny termin;
 - d. zapytania, które nie wymagają przesłania klientowi lub uprawnionemu organowi odpowiedzi powinny zostać obsłużone niezwłocznie; w przypadku konieczności podjęcia działań na skutek przesłanego zapytania, Pracownik Wydziału kontaktów z klientami udziela odpowiedzi w terminie 30 dni.

Zasady i terminy rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacja to wystąpienie Klienta skierowane do Towarzystwa (w tym skarga i zażalenie), zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
2. Reklamacje można składać w następujący sposób w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów:
 - a. drogą pocztową na adres siedziby Towarzystwa: AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa
 - b. osobiście w siedzibie Towarzystwa z zachowaniem formy pisemnej
 - c. w formie elektronicznej na adres e-mail: skargi.odwolania@axa.pl
 - d. telefonicznie pod numerem 22 555 00 00 lub 801 200 200 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora)
 - e. ustnie podczas osobistej wizyty w jednostce Towarzystwa.
3. Odpowiedź Towarzystwa na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej reklamację Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
4. W przypadku gdy Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby składającej reklamację, przy jej składaniu należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres korespondencyjny lub adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).
5. Towarzystwo udzieli odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo wyśle w tym terminie informację w której:
 - (i) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - (ii) wskaże okoliczności które muszą zostać ustalone dla



rozpatrzenia sprawy; oraz (iii) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

7. Klient może złożyć do Towarzystwa odwołanie od rozstrzygnięcia reklamacji, które zostanie rozpatrzone przez Towarzystwo w terminie 30 dni.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

1. Na podstawie art. 31 Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla AXA Życie TU S.A., do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).
2. Ponadto informujemy, że istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną: za pośrednictwem [platformy internetowej ODR Unii Europejskiej](#), która umożliwi dochodzenie roszczeń wynikających z umów oferowanych przez Internet (zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w UE, a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE; oraz poprzez korespondencję na adres e-mail: skargi.odwolania@axa.pl

Zasady udostępniania informacji akcjonariuszom

1. Towarzystwo zapewnia akcjonariuszom równy dostęp do informacji udostępnianych w związku z posiadaniem statusu akcjonariusza.
2. Co najmniej na trzy tygodnie przed terminem walnego zgromadzenia akcjonariusz otrzymuje ogłoszenie o zwołaniu walnego zgromadzenia zawierające datę, godzinę i miejsce walnego zgromadzenia oraz szczegółowy porządek obrad. W przypadku zamierzonej zmiany statutu w ogłoszeniu powołane zostaną dotychczas obowiązujące postanowienia, jak również treść projektowanych zmian. Jeżeli jest to uzasadnione znacznym zakresem zamierzonych zmian statutu, ogłoszenie może zawierać projekt nowego tekstu jednolitego statutu wraz z wyliczeniem nowych lub zmienionych postanowień statutu.
3. Podczas obrad walnego zgromadzenia Zarząd jest obowiązany do udzielenia akcjonariuszowi na jego żądanie informacji dotyczących Towarzystwa, jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad.
4. Zarząd odmawia udzielenia informacji, jeżeli mogłoby to wyrządzić szkodę Towarzystwu, spółce z nim powiązanej albo spółce lub spółdzielni zależnej, w szczególności przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych przedsiębiorstwa.
5. Członek zarządu może odmówić udzielenia informacji, jeżeli udzielenie informacji mogłoby stanowić podstawę jego odpowiedzialności karnej, cywilnoprawnej bądź administracyjnej.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, Zarząd może udzielić informacji na piśmie poza walnym zgromadzeniem, jeżeli przemawiają za tym ważne powody. Zarząd jest obowiązany udzielić informacji nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia zgłoszenia żądania podczas walnego zgromadzenia.
7. W przypadku zgłoszenia przez akcjonariusza poza walnym zgromadzeniem wniosku o udzielenie informacji dotyczących Towarzystwa, Zarząd może udzielić akcjonariuszowi informacji na piśmie przy uwzględnieniu ograniczeń wynikających z ust. 4.
8. W dokumentacji przedkładanej najbliższemu walnemu zgromadzeniu, zarząd ujawnia na piśmie informacje udzielone akcjonariuszowi poza walnym zgromadzeniem wraz z podaniem daty ich przekazania i osoby, której udzielono informacji. Informacje przedkładane najbliższemu walnemu zgromadzeniu mogą nie obejmować informacji podanych do wiadomości publicznej oraz udzielonych podczas walnego zgromadzenia.
9. Akcjonariusz, któremu odmówiono ujawnienia żądanej informacji podczas obrad walnego zgromadzenia i który zgłosił sprzeciw do protokołu, może złożyć wniosek do sądu rejestrowego



o zobowiązanie zarządu do udzielenia informacji w terminie tygodnia od zakończenia walnego zgromadzenia, na którym odmówiono udzielenia informacji.

Postanowienia końcowe

Polityka jest aktualizowana niezwłocznie po wprowadzeniu zmian w przepisach prawa oraz w procedurach i standardach mających wpływ na Politykę informacyjną. Za aktualizację Polityki informacyjnej odpowiada dyrektor komunikacji korporacyjnej.