



Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.  
ul. Postępu 15B  
02-676 Warszawa  
T +48 22 543 05 43  
centrumklienta@generali.com  
generali.pl

Warszawa, dnia 14 lipca 2015 r.

## **KOMUNIKAT W SPRAWIE PRZYJĘCIA ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO PRZEZ GENERALI T.U.S.A.**

Niniejszym informujemy, że Zarząd oraz Rada Nadzorcza Generali Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. (dalej „Towarzystwo”) przyjęły do stosowania Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych, uchwalone przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 22 lipca 2014r. (dalej „ZŁK”), w zakresie uwzględniającym zasadę proporcjonalności wynikającą ze skali i charakteru działalności oraz specyfiki Towarzystwa, odstępując lub częściowo odstępując od stosowania ZŁK w zakresie przedstawionym poniżej. Zarząd Towarzystwa, potwierdzając zamiar stosowania ZŁK począwszy od dnia 1 stycznia 2015 r., jak również Rada Nadzorcza zarekomendowały jednocześnie przyjęcie ZŁK do stosowania Walnemu Zgromadzeniu Towarzystwa.

Walne Zgromadzenie Towarzystwa przyjęło ZŁK do stosowania uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia z dnia 23 czerwca 2015 r.

ZŁK są zbiorem zasad określających relacje wewnętrzne i zewnętrzne instytucji nadzorowanych, w tym relacje z udziałowcami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania. Treść Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych została opublikowana na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego: [http://www.knf.gov.pl/Images/Zasady\\_ladu\\_korporacyjnego\\_22-07-2014\\_tcm75-38575.pdf](http://www.knf.gov.pl/Images/Zasady_ladu_korporacyjnego_22-07-2014_tcm75-38575.pdf)

### **Zasady, od których stosowania Towarzystwo odstąpiło/częściowo odstąpiło wraz z uzasadnieniem**

#### **Zasada określona w § 8 ust. 4**

**„Instytucja nadzorowana, gdy jest to uzasadnione liczbą udziałowców, powinna dążyć do ułatwiania udziału wszystkim udziałowcom w zgromadzeniu organu stanowiącego instytucji nadzorowanej, między innymi poprzez zapewnienie możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach organu stanowiącego.”**

Struktura akcjonariatu Towarzystwa obejmuje wyłącznie jednego akcjonariusza, który posiada sto procent akcji. Towarzystwo nie jest spółką publiczną. Wobec powyższego cel określony w przedmiotowej zasadzie należy uznać za osiągnięty. Brak przy tym uzasadnienia dla zapewnienia możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach organu stanowiącego.

#### **Zasada określona w § 19 ust. 4**

**„W składzie organu [nadzorującego] należy zapewnić odpowiedni udział osób, które władają językiem polskim oraz wykazują się odpowiednim doświadczeniem i znajomością polskiego rynku finansowego niezbędnymi w nadzorowaniu instytucji nadzorowanej na polskim rynku finansowym.”**

W składzie organu nadzorującego Towarzystwa brak członków władających językiem polskim. Zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych powoływanie członków organu nadzorującego spółki akcyjnej leży w kompetencji walnego zgromadzenia. W konsekwencji Zarząd Towarzystwa nie ma wpływu na treść decyzji (uchwał) organu stanowiącego dotyczących powołania Członków organu nadzorującego. Ponadto z uwagi na strukturę akcjonariatu znajomość języka polskiego przez członków Rady Nadzorczej nie jest kluczowym kryterium mającym wpływ na efektywność sprawowania nadzoru nad Towarzystwem.

#### **Zasada określona w § 21 ust. 2.**

**„W składzie organu nadzorującego powinna być wyodrębniona funkcja przewodniczącego, który kieruje pracami organu nadzorującego. Wybór przewodniczącego organu nadzorującego powinien być dokonywany w oparciu o doświadczenie oraz umiejętności kierowania zespołem przy uwzględnieniu kryterium niezależności.”**

Stosownie do postanowień Statutu Towarzystwa w składzie organu nadzorującego jest wyodrębniona funkcja przewodniczącego, którego wybór dokonany został w oparciu o doświadczenie oraz umiejętności kierowania zespołem. Z uwagi na brak w składzie organu nadzorującego członków niezależnych w rozumieniu § 22 ZŁK, kryterium niezależności nie zostało uwzględniane przy wyborze przewodniczącego (vide: uzasadnienie do niestosowania zasad wyrażonych w § 22 ust. 1 i 2).

#### **Zasada określona w § 22 ust. 1 -2.**

- „1. W składzie organu nadzorującego instytucji nadzorowanej powinien być zapewniony odpowiedni udział członków niezależnych, a tam gdzie jest to możliwe powoływanych spośród kandydatów wskazanych przez udziałowców mniejszościowych. Niezależność przejawia się przede wszystkim brakiem bezpośrednich i pośrednich powiązań z instytucją nadzorowaną, członkami organów zarządzających i nadzorujących, znaczącymi udziałowcami i podmiotami z nimi powiązanych.**
- 2. W szczególności niezależnością powinni cechować się członkowie komitetu audytu lub członkowie organu nadzorującego, którzy posiadają kompetencje z dziedziny rachunkowości lub rewizji finansowej.”**

Ad. 1: W składzie organu nadzorującego Towarzystwa brak członków niezależnych w rozumieniu § 22 ZŁK. Zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych powoływanie członków organu nadzorującego spółki akcyjnej leży w kompetencji walnego zgromadzenia. W konsekwencji Zarząd Towarzystwa nie ma wpływu na treść decyzji (uchwał) organu stanowiącego dotyczących powołania członków organu nadzorującego.

Ad. 2: W Towarzystwie przyjęto rozwiązanie, zgodnie z którym zadania komitetu audytu zostały powierzone Radzie Nadzorczej. Aktualnie w składzie Rady Nadzorczej brak członków spełniających kryterium niezależności w rozumieniu § 22 ZŁK, jednakże organ ten obejmuje Członka posiadającego kompetencje z dziedziny rachunkowości.

#### **Zasada określona w § 23 ust. 5**

**„Zasady ograniczania konfliktu interesów powinny być określone w odpowiedniej regulacji wewnętrznej określającej między innymi zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia członka organu nadzorującego w przypadku zaistnienia konfliktu interesów lub możliwości jego zaistnienia.”**

Zgodnie z postanowieniami Regulaminu Rady Nadzorczej Towarzystwa w przypadku konfliktu interesów Członek Rady Nadzorczej powinien poinformować o tym fakcie pozostałych członków Rady Nadzorczej i powstrzymać się od zabierania głosu w dyskusji oraz od głosowania nad przyjęciem uchwały w sprawie, w której zaistniał konflikt interesów. Powyższe uregulowanie jest w ocenie Towarzystwa wystarczające, jednak w kwestii stosowania przedmiotowej zasady, w szczególności w przedmiocie ewentualnej modyfikacji Regulaminu Rady Nadzorczej obowiązującego w Towarzystwie, niezbędne jest zajęcie stanowiska przez Radę Nadzorczą i Walne Zgromadzenie.

#### **Zasada określona w § 24 ust. 1**

**„Właściwym jest, aby posiedzenia organu nadzorującego odbywały się w języku polskim. W razie konieczności należy zapewnić niezbędną pomoc tłumacza.”**

Ze względu na brak w składzie organu nadzorującego Towarzystwa członków władających językiem polskim posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się w języku angielskim. Towarzystwo stosuje w pełnym zakresie zasadę wyrażoną w § 24 ust. 2 ZŁK, tj. protokół oraz treść podejmowanych uchwał lub innych istotnych postanowień organu nadzorującego są sporządzane także w języku polskim.

#### **Zasada określona w § 28**

- „1. Instytucja nadzorowana powinna prowadzić przejrzystą politykę wynagradzania członków organu nadzorującego i organu zarządzającego, a także osób pełniących kluczowe funkcje. Zasady wynagradzania powinny być określone odpowiednią regulacją wewnętrzną (polityka wynagradzania).**
- 2. Ustalając politykę wynagradzania należy uwzględnić sytuację finansową instytucji nadzorowanej.**
- 3. Organ nadzorujący przygotowuje i przedstawia organowi stanowiącemu raz w roku raport z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w instytucji nadzorowanej.**
- 4. Organ stanowiący dokonuje oceny, czy ustalona polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania instytucji nadzorowanej.”**

Zasady wynagradzania w Grupie Generali, w ramach której funkcjonuje Towarzystwo jako spółka zależna,

przewidują, że osoby pełniące funkcję członków rad nadzorczych spółek zależnych, a nie będące członkami niezależnymi, nie pobierają odrębnego wynagrodzenia z tytułu pełnienia funkcji w radzie nadzorczej. W związku z powyższym w Towarzystwie nie funkcjonuje także odrębna regulacja wewnętrzna (polityka) zawierająca zasady wynagradzania członków organu nadzorującego. Dodatkowo należy wskazać, że stosownie do obowiązujących przepisów Kodeksu spółek handlowych przyznanie wynagrodzenia członkom organu nadzorującego nie ma charakteru obligatoryjnego. W zakresie natomiast dotyczącym wynagrodzenia członków organu zarządzającego oraz osób pełniących kluczowe funkcje Towarzystwo podlega także zasadom obowiązującym w Grupie Generali, w ramach której prowadzi działalność jako spółka zależna. W związku z powyższym w Towarzystwie obowiązują rozwiązania (polityka wynagradzania) zgodne z wymogami Grupy. W kwestii stosowania przedmiotowych zasad niezbędne jest zajęcie stanowiska przez Radę Nadzorczą oraz Walne Zgromadzenie.

#### **Zasada określona w § 29**

**„1. Wynagrodzenie członków organu nadzorującego ustala się adekwatnie do pełnionej funkcji, a także adekwatnie do skali działalności instytucji nadzorowanej. Członkowie organu nadzorującego powołani do pracy w komitetach, w tym w Komitecie Audytu, powinni być wynagradzani adekwatnie do dodatkowych zadań wykonywanych w ramach danego komitetu.**

**2. Wynagrodzenie członków organu nadzorującego, o ile przepisy nie zabraniają wypłaty takiego wynagrodzenia, powinno być ustalone przez organ stanowiący.**

**3. Zasady wynagradzania członków organu nadzorującego powinny być transparentne i zawarte w odpowiedniej regulacji wewnętrznej instytucji nadzorowanej.”**

Zasady wynagradzania w Grupie Generali, w ramach której funkcjonuje Towarzystwo jako spółka zależna, przewidują, że osoby pełniące funkcję członków rad nadzorczych spółek zależnych, a nie będące członkami niezależnymi, nie pobierają odrębnego wynagrodzenia z tytułu pełnienia funkcji w radzie nadzorczej ani w komitetach rady nadzorczej. W związku z powyższym w Towarzystwie nie funkcjonuje także odrębna regulacja wewnętrzna zawierająca zasady wynagradzania członków organu nadzorującego. Dodatkowo należy wskazać, że stosownie do obowiązujących przepisów Kodeksu spółek handlowych przyznanie wynagrodzenia członkom organu nadzorującego nie ma charakteru obligatoryjnego.

#### **Zasada określona w § 30 ust. 1-4**

**„1. Organ nadzorujący, uwzględniając decyzje organu stanowiącego, odpowiada za wprowadzenie regulacji wewnętrznej określającej zasady wynagradzania członków organu zarządzającego, w tym szczegółowe kryteria i warunki uzasadniające uzyskanie zmiennych składników wynagrodzenia.**

**2. Organ nadzorujący sprawuje nadzór nad wprowadzoną polityką wynagradzania, w tym dokonuje weryfikacji spełnienia kryteriów i warunków uzasadniających uzyskanie zmiennych składników wynagrodzenia przed wypłatą całości lub części tego wynagrodzenia.**

**3. W odniesieniu do osób pełniących kluczowe funkcje odpowiedzialność za wprowadzenie odpowiedniej regulacji wewnętrznej i nadzór w tym obszarze ciąży na organie zarządzającym.**

**4. Zmienne składniki wynagrodzenia członków organu zarządzającego lub osób pełniących kluczowe funkcje powinny być uzależnione w szczególności od obiektywnych kryteriów, jakości zarządzania instytucją nadzorowaną oraz uwzględniać długoterminowe aspekty działania i sposób realizacji celów strategicznych. Ustalając zmienne składniki wynagrodzenia uwzględnia się także nagrody lub korzyści, w tym wynikające z programów motywacyjnych oraz innych programów premialnych wypłaconych, należnych lub potencjalnie należnych. Ustalona polityka wynagradzania nie powinna stanowić zachęty do podejmowania nadmiernego ryzyka w działalności instytucji nadzorowanej.”**

W zakresie dotyczącym wynagrodzenia członków organu zarządzającego oraz osób pełniących kluczowe funkcje Towarzystwo podlega zasadom obowiązującym w Grupie Generali, w ramach której prowadzi działalność jako spółka zależna. W związku z powyższym w Towarzystwie obowiązują rozwiązania (polityka wynagradzania) zgodne z wymogami Grupy.

#### **Zasada określona w § 49 ust. 3**

**„W instytucji nadzorowanej powoływanie i odwoływanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego oraz osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności odbywa się za zgodą organu nadzorującego lub komitetu audytu.”**

W odniesieniu do osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego w Towarzystwie przyjęte zostało

rozwiązanie, zgodnie z którym komitet audytu (w wypadku Towarzystwa Rada Nadzorcza, której powierzono zadania komitetu audytu) może proponować kandydatów na przedmiotowe stanowisko, jak również wyrażać opinię przed nawiązaniem/rozwiązaniem stosunku pracy z Dyrektorem Departamentu Audytu wewnętrznego, a ponadto osoba ta jest powoływana i odwoływana w uzgodnieniu z osobą pełniącą funkcję szefa audytu Grupy Generali (Head of Group Audit). W odniesieniu do osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności (obszar compliance) Towarzystwo podlega zasadom obowiązującym w Grupie Generali, w ramach której prowadzi działalność jako spółka zależna. W Towarzystwie, zgodnie z wymogami Grupy, Menedżer ds. Compliance jest zatrudniany w porozumieniu z osobą pełniącą funkcję Regionalnego Oficera Compliance celem zapewnienia niezależności osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności. Towarzystwo nie przewiduje wprowadzenia trybu powoływania osoby kierującej obszarem compliance za zgodą organu nadzorującego lub komitetu audytu.

#### **Zasada określona w § 51 ust. 2**

**„Członkowie organu zarządzającego, uwzględniając charakter, skalę i złożoność prowadzonej działalności nie powinni łączyć odpowiedzialności za zarządzanie danym ryzykiem z odpowiedzialnością za obszar działalności generujący to ryzyko.”**

Zgodnie z przyjętym przez Członków Zarządu Towarzystwa wewnętrznym podziałem kompetencji Członek Zarządu odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem odpowiedzialny jest również za niektóre obszary, mogące potencjalnie generować ryzyko. Podział ten dokonywany jest bowiem przy uwzględnieniu wiedzy, doświadczenia i umiejętności poszczególnych Członków Zarządu w celu jak najbardziej efektywnego zarządzania działalnością Towarzystwa, jako całości, przy czym ryzyko powstania potencjalnego konfliktu interesów minimalizowane jest przez odpowiednie przepisy wewnętrzne obowiązujące w Towarzystwie. Ponadto w Towarzystwie przyjęte zostało rozwiązanie, zgodnie z którym odpowiedzialność za kierowanie funkcją zarządzania ryzykiem (tj. niezależna identyfikacja, ocena, analiza i raportowanie na temat ryzyka) jest rozdzielona od odpowiedzialności za bieżące (operacyjne) zarządzanie ryzykiem (w szczególności za podejmowanie działań, których celem jest jego ograniczanie), za które odpowiedzialni są właściciele poszczególnych ryzyk. Powyższe rozwiązania zdaniem Towarzystwa zapewniają skuteczne i efektywne zarządzanie ryzykiem w działalności Towarzystwa.

W związku z przyjęciem ZŁK niniejszym publikujemy:

- 1) Politykę informacyjną stosowaną przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. w ramach prowadzonej działalności;
- 2) Politykę rozpatrywania skarg i reklamacji stosowaną przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.;
- 3) Politykę tworzenia i rozpowszechniania przekazów reklamowych stosowaną przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

## **POLITYKA INFORMACYJNA STOSOWANA PRZEZ GENERALI TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. W RAMACH PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI**

### **§1**

#### **Wprowadzenie i cele Polityki informacyjnej**

1. Niniejsza Polityka informacyjna stosowana przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, zwana „Polityką informacyjną”, określają standardy upowszechniania informacji dotyczących działalności i funkcjonowania Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz prowadzenia przejrzystej działalności informacyjnej uwzględniającej potrzeby i oczekiwania interesariuszy, w tym w szczególności klientów oraz akcjonariuszy.
2. Celem opracowania i wprowadzenia Polityki informacyjnej w Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S. A. (dalej: „Towarzystwo Ubezpieczeń”) jest w szczególności podejmowanie działań zmierzających do zwiększenia efektywności w procesie przekazywania informacji i zagwarantowanie wysokich standardów komunikacji z interesariuszami Towarzystwa Ubezpieczeń, w tym z klientami i akcjonariuszami, stanowiącym tym samym wyraz poszanowania zasady powszechnego i równego dostępu do informacji.
3. Wprowadzenie Polityki informacyjnej ma również na celu zwiększenie przejrzystości działania Towarzystwa Ubezpieczeń oraz budowanie i utrzymywanie pozytywnego wizerunku Towarzystwa Ubezpieczeń umożliwiając budowanie właściwych relacji z klientami i akcjonariuszami, w szczególności poprzez ułatwianie dostępu do informacji.

4. Realizację celów, wskazanych w ust. 2 i 3, Towarzystwo Ubezpieczeń zamierza osiągnąć przede wszystkim poprzez zapewnienie równego dostępu do wiarygodnej i rzetelnie przekazanej informacji, oraz przez zapewnienie przekazywania informacji w możliwie najlepszej w odbiorze formie z zachowaniem zakresu przewidzianego przepisami prawa.
5. Polityka Informacyjna uwzględnia wytyczne wskazane w „Zasadach Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, a określone w niej informacje potwierdzają, że Towarzystwo Ubezpieczeń prowadzi działalność z zachowaniem najwyższej staranności, która służy budowie dobrych relacji oraz przyczynia się do wzrostu zaufania społecznego wobec Towarzystwa Ubezpieczeń ze strony jego akcjonariuszy, pracowników, klientów i partnerów biznesowych.

## **§2**

### **Adresaci Polityki informacyjnej**

Polityka Informacyjna jest skierowana w szczególności do:

- 1) akcjonariuszy;
- 2) klientów, w tym także potencjalnych;
- 3) partnerów biznesowych;
- 4) podmiotów odpowiadających za nadzór oraz organizację rynku regulowanego,
- 5) mediów.

## **§ 3**

### **Zakres informacji**

1. Prawidłowe realizowanie Polityki Informacyjnej dotyczy obowiązków informowania akcjonariuszy i klientów Towarzystwa Ubezpieczeń o zdarzeniach, które mają bezpośredni wpływ na bieżącą działalność Towarzystwa Ubezpieczeń, a obejmuje przede wszystkim wymóg podawania do wiadomości publicznej następujących danych:
  - 1) informacji o bieżącej sytuacji finansowej Towarzystwa Ubezpieczeń, w terminach, formie i na zasadach określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
  - 2) wiadomości o wydarzeniach mających wpływ na sytuację finansową Towarzystwa Ubezpieczeń,
  - 3) wewnętrznej organizacji Towarzystwa Ubezpieczeń, obejmującej podstawową strukturę organizacyjną,
  - 4) zasad i terminów udzielania odpowiedzi klientom,
  - 5) zasad i terminów udzielania odpowiedzi akcjonariuszom,
  - 6) informacji o stosowaniu „Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”,
  - 7) wszelkich innych informacji, których konieczność przekazania wynika z przepisów powszechnie obowiązującego w Polsce prawa.
2. Towarzystwo Ubezpieczeń, podając powód nieujawnienia informacji, może nie upowszechniać informacji określonej niniejszą Polityką Informacyjną, jeżeli informacja ta zawiera elementy, których ujawnienie może mieć niekorzystny wpływ na pozycję Towarzystwa Ubezpieczeń na rynku właściwym w rozumieniu przepisów o ochronie konkurencji i konsumentów lub stanowić tajemnicę prawnie chronioną.
3. Prowadząc aktywne działania w zakresie Polityki Informacyjnej Towarzystwo Ubezpieczeń stosuje również zasady etyczne z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu określone w szczególności w dokumentach:
  - 1) „Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych”, sformułowane przez Polską Izbę Ubezpieczeń, które wskazują sposoby postępowania Towarzystwa Ubezpieczeń w relacjach z klientami, pośrednikami ubezpieczeniowymi, organami regulacyjnymi, mediami, a także z innymi ubezpieczycielami;
  - 2) „Kodeks postępowania Grupy Generali”, który został przyjęty uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń w celu utrzymania wysokiej, jakości usług oraz zbudowania wspólnej świadomości korporacyjnej wśród pracowników spółek Grupy Generali w oparciu o zbiór jednolitych zasad etycznych i norm moralnych.

## **§4**

### **Komunikacja z klientami**

1. Polityka informacyjna prowadzona przez Towarzystwo Ubezpieczeń oparta jest na zasadzie ułatwiania Klientom dostępu do kompleksowej informacji na temat oferty produktowej w celu wyboru produktu odpowiadającego indywidualnym potrzebom klienta.
2. Komunikacja z Klientami odbywa się w sposób zgodny z preferencjami Klienta, chyba że co innego wynika z wewnętrznych procedur obowiązujących w Towarzystwie Ubezpieczeń lub z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Towarzystwo Ubezpieczeń zapewnienia klientom równy dostęp do informacji.
4. W trosce o zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług oraz mając na uwadze należyłą ochronę interesów klientów, Towarzystwo Ubezpieczeń udostępnia zasady i proces składania i rozpatrywania skarg i reklamacji klientów, pisany w odrębnym dokumencie - „Polityka rozpatrywania skarg oraz

reklamacji stosowana przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.", który jest dostępny na stronie internetowej [www.generali.pl](http://www.generali.pl).

## § 5

### Komunikacja z akcjonariuszami

1. Towarzystwo Ubezpieczeń przekazuje informacje akcjonariuszom za zasadach i w terminach określonych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, kierując się wypracowanymi dobrymi praktykami działania w zakresie wzajemnej współpracy, wytycznymi wskazanymi w „Zasadach ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, a także wytycznymi akcjonariuszy.
2. Towarzystwo Ubezpieczeń zapewnienia akcjonariuszom równy dostęp do informacji.

## § 6

### Komunikacja z mediami

1. Za prowadzenie polityki informacyjnej wobec mediów odpowiedzialny jest Rzecznik Prasowy Towarzystwa Ubezpieczeń.
2. W szczególności do zadań Rzecznika Prasowego Towarzystwa Ubezpieczeń należy utrzymywanie kontaktów z przedstawicielami mediów, w tym udzielanie odpowiedzi na zapytania i interwencje dziennikarskie dotyczące funkcjonowania Towarzystwa Ubezpieczeń i spraw poszczególnych klientów.

## § 7

### Umiejscowienie przekazywanych informacji

1. Towarzystwo Ubezpieczeń udostępnia informacje wskazane w niniejszej Polityce Informacyjnej przez upublicznienie ich na stronie internetowej pod adresem: [www.generali.pl](http://www.generali.pl).
2. Na stronie internetowej upubliczniane są również komunikaty Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń istotne z punktu widzenia sytuacji finansowej i funkcjonowania Towarzystwa Ubezpieczeń.
3. W ramach wykonywania obowiązków informacyjnych, Towarzystwo Ubezpieczeń przekazuje do publicznej wiadomości informacje, jak również komunikuje się z klientami, w języku polskim.
4. Publikacja danych, do których ujawniania obowiązane jest Towarzystwo Ubezpieczeń, następuje w terminach wyznaczonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Informacje o czynnikach i zdarzeniach o charakterze istotnym, które mają wpływ na sytuację finansową Towarzystwa Ubezpieczeń przekazywane są niezwłocznie po ich zajściu.

## § 8

### Obowiązywanie Polityki Informacyjnej

Niniejsza Polityka Informacyjna została przyjęta uchwałą Zarządu Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna nr GNL/ob./7/12/2014 z dnia 19 grudnia 2014 roku i obowiązuje od dnia 1 stycznia 2015 roku.

### **Polityka rozpatrywania skarg oraz reklamacji stosowana przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**

Najważniejszym celem opracowania i wprowadzenia poniższych zasad (dalej „**Polityka**”) w Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S. A. z siedzibą w Warszawie (dalej: „**Towarzystwo**”) jest podejmowanie działań zmierzających do stałego podnoszenia jakości oferowanych usług, zwiększania satysfakcji klientów oraz ulepszania oferty dotyczącej oferowanych umów ubezpieczenia.

1. Klient może zgłosić skargę lub reklamację:
  - a. pisemnie wysyłając korespondencję na adres Towarzystwa;
  - b. elektronicznie pod adresem e-mail: [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl);
  - c. osobiście lub za pośrednictwem posłańca składając skargę lub reklamację w siedzibie Towarzystwa, w jednostce organizacyjnej Towarzystwa zajmującej się obsługą klienta lub u agenta Towarzystwa;
  - d. za pośrednictwem pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w formie pisemnej;
  - e. w inny sposób wskazany w łączących Klienta z Towarzystwem umowach, w szczególności w ogólnych warunkach umowy ubezpieczenia lub w regulaminach związanych z trybem zawierania umowy, w tym w szczególności w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną.

2. Klientami są osoby fizyczne, osoby prawne oraz inne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, korzystające z usług Towarzystwa, w szczególności ubezpieczający, ubezpieczeni i uprawnieni z umów ubezpieczenia (dalej „**Klienci**” lub pojedynczo „**Klient**”). Niniejszą Politykę stosuje się także do osób, które zamierzają zawrzeć umowę ubezpieczenia z Towarzystwem.
3. Skargę lub reklamację należy złożyć w taki sposób, aby możliwa była identyfikacja osoby wnoszącej skargę lub reklamację, jak i jej przedmiot.
4. Odpowiedź na skargi i reklamacje Klientów, udzielana jest przez Towarzystwo niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich wpływu do Towarzystwa. W przypadku, gdy skarga lub reklamacja została złożona za pośrednictwem organu lub urzędu, odpowiedź udzielana jest w terminie wyznaczonym przez ten organ lub urząd, a w przypadku niewyznaczenia takiego terminu, w terminie określonym w zdaniu poprzedzającym, z zastrzeżeniem ust. 5 oraz 6 poniżej.
5. Powyższe terminy nie mają zastosowania, gdy rozpatrzenie skargi lub reklamacji zależy od uprzedniego zajęcia stanowiska przez inny podmiot lub instytucję lub gdy powszechnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
6. W uzasadnionych przypadkach, jeżeli rozpatrzenie skargi lub reklamacji nie może nastąpić w terminie 30 dni od daty ich wpływu, możliwe jest wydłużenie terminu udzielenia odpowiedzi, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji, W takim przypadku Klient zostanie poinformowany o:
  - a. przyczynach niedotrzymania terminu,
  - b. okolicznościach, które muszą zostać ustalone,
  - c. nowym terminie rozpatrzenia skargi lub reklamacji,w terminie do 30 dni od dnia złożenia skargi lub reklamacji.
7. Odpowiedź na skargi oraz reklamacje udzielana jest w formie pisemnej. Forma e-mailowa jest właściwą w przypadku życzenia ze strony Klienta otrzymania odpowiedzi w tej formie lub w przypadku złożenia skargi lub reklamacji w formie elektronicznej.
8. Klient ma prawo, w przypadku złożenia skargi lub reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub kuriera, na swoje życzenie wystąpić o potwierdzenie złożenia skargi lub reklamacji do Towarzystwa.
9. Niezależnie od skargi lub reklamacji wniesionej do Towarzystwa, Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Rzecznika Ubezpieczonych, a także prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
10. Treść odpowiedzi na skargę lub reklamację powinna zawierać w szczególności:
  - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - b. wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - c. wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta treść odpowiedzi, o której mowa w pkt. 10, powinna również zawierać pouczenie wskazujące na:
  - a) możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę lub reklamację;
  - b) możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w przypadku, gdy Towarzystwo przewiduje taką możliwość;
  - c) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
12. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Towarzystwo zapewnia, że wszystkie skargi oraz reklamacje są rozpatrywane z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
14. Towarzystwo dokłada starań, aby proces rozpatrywania skarg i reklamacji cechował się rzetelnością, obiektywizmem, poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów oraz wytycznych regulatorów.
15. W przypadku procesu zgłoszenia szkody niniejszą Politykę stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem pierwszeństwa przepisów Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny, Ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej oraz Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych,

Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych z dnia 22 maja 2003 roku, wraz z późniejszymi zmianami.

16. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Polityką stosuje się Zasady rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe uchwalone przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 10 maja 2011 r. przyjęte Uchwałą numer 116/11 Komisji Nadzoru Finansowego.
17. Niniejsza Polityka została zatwierdzona uchwałą Zarządu Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna nr GNL/ob./7/12/2014 z dnia 19 grudnia 2014 roku i obowiązuje od dnia 1 stycznia 2015 roku.

## **POLITYKA TWORZENIA I ROZPOWSZECHNIANIA PRZEKAZÓW REKLAMOWYCH STOSOWANA PRZEZ GENERALI TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A.**

### **Definicje**

- 1) **Towarzystwo Ubezpieczeń** – Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie;
- 2) **Materiały reklamowe** – wszelkie materiały zawierające przekaz zmierzający do promocji sprzedaży albo innych form korzystania z umów ubezpieczenia oferowanych przez Towarzystwo Ubezpieczeń, w szczególności prezentacje, ulotki, plakaty, broszury oraz wszelkie przekazy publikowane lub rozpowszechniane w mediach oraz na stronach internetowych;
- 3) **Partner biznesowy** – dystrybutor, za pośrednictwem, którego odbywa się sprzedaż umów ubezpieczenia przez Towarzystwo Ubezpieczeń, ubezpieczający w grupowych umowach ubezpieczenia, a także inne podmioty współpracujące z Towarzystwem Ubezpieczeń nie będące ubezpieczonymi;
- 4) **Polityka** - niniejsza Polityka tworzenia i rozpowszechniania przekazów reklamowych stosowana przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

### **§1**

#### **Wprowadzenie**

1. Zasady opisane w niniejszej Polityce zostały opracowane w celu tworzenia oraz dystrybuowania przez Towarzystwo Ubezpieczeń jednoznacznych, rzetelnych i niebudzących wątpliwości Materiałów reklamowych dotyczących oferowanych umów ubezpieczenia.
2. Zasady zawarte w niniejszej Polityce powinny w szczególności determinować sposób przedstawiania informacji o danej umowie ubezpieczenia i znajdować zastosowanie zarówno na etapie tworzenia materiałów reklamowych w Towarzystwie Ubezpieczeń, jak również w procesie ich opiniowania i weryfikacji, aż do ich ostatecznej akceptacji, a później dystrybucji.

### **§2**

#### **Adresaci Polityki**

Niniejsza Polityka jest skierowana do pracowników Towarzystwa Ubezpieczeń, uczestniczących w procesie tworzenia i opiniowania Materiałów reklamowych.

### **§3**

#### **Główne zasady Polityki**

1. Materiały reklamowe dotyczące umów ubezpieczenia oferowanych przez Towarzystwo Ubezpieczeń albo jego działalności powinny być rzetelne i nie wprowadzać w błąd oraz cechować się poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu, jak również dobrych obyczajów.
2. Materiał reklamowy powinien w sposób jasny wskazywać, jakiej umowy ubezpieczenia dotyczy.
3. Materiał reklamowy nie może eksponować korzyści w taki sposób, który powodowałyby umniejszenie znaczenia kosztów i ryzyk związanych z nabyciem umowy ubezpieczenia.
4. Materiał reklamowy powinien być sformułowany w sposób jednoznaczny, rzetelny i niebudzący wątpliwości oraz posługiwać się językiem zrozumiałym dla odbiorcy, a także być sporządzony czytelną czcionką.
5. Materiał reklamowy nie może wprowadzać w błąd, ani stwarzać możliwości wprowadzenia w błąd, w szczególności, co do:
  - 1) charakteru prawnego umowy ubezpieczenia, w tym praw i obowiązków klienta,
  - 2) tożsamości podmiotu oferującego możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia,



- 3) istotnych cech umowy ubezpieczenia, która jest reklamowana,
  - 4) korzyści, które można osiągnąć zawierając umowę ubezpieczenia oraz okresu, w którym powstają,
  - 5) kosztów związanych z reklamowaną umową ubezpieczenia oraz okresu, którego te koszty dotyczą,
  - 6) czasu, wartości i terytorialnej dostępności oferowanej umowy ubezpieczenia,
  - 7) ryzyk związanych z nabyciem lub korzystaniem z umowy ubezpieczenia.
6. Przy tworzeniu oraz publikacji Materiału reklamowego Towarzystwo Ubezpieczeń w szczególności:
- 1) czuwa nad charakterem i konstrukcją materiałów reklamowych przygotowywanych i publikowanych w jego imieniu lub na jego rzecz,
  - 2) zapewnia odbiorcy możliwość swobodnego zapoznania się ze wszystkimi treściami składającymi się na przekaz, w szczególności ze wszelkiego rodzaju wskazaniemi i zastrzeżeniami stanowiącymi integralną część materiału reklamowego,
  - 3) zapewnia, aby rozwiązania graficzne zastosowane w materiale reklamowym nie utrudniały odbiorcy zapoznania się z istotnymi informacjami dotyczącymi umowy ubezpieczenia reklamowanej w tym materiale, w szczególności z informacjami wymaganymi przepisami prawa oraz rekomendacjami nadzorczymi,
  - 4) podaje źródło prezentowanych informacji, jeżeli Materiał reklamowy odwołuje się do wyników sondaży, badań statystycznych, rankingów, ratingów lub innych danych.
7. Proces oferowania umów ubezpieczenia prowadzony jest przez odpowiednio przygotowane osoby w celu zapewnienia rzetelności przekazywanych klientom informacji oraz udzielania im zrozumiałych wyjaśnień.
8. Towarzystwo Ubezpieczeń ma obowiązek podawać w materiałach reklamowych pełną nazwę spółki, jej siedzibę, adres, numer KRS i oznaczenie właściwego sądu rejestrowego, a także informację o wysokości kapitału zakładowego, w tym wysokość kapitału wpłaconego, NIP i REGON, z zastrzeżeniem charakteru danego Materiału Reklamowego.
9. W Materiałach reklamowych zamieszczane są wyłącznie teksty, materiały ilustracyjne (rysunki, zdjęcia) i elementy muzyczne, w stosunku do których Towarzystwu Ubezpieczeń przysługują prawa autorskie, odpowiednie licencje lub inne niezbędne zgody.

#### **§4**

##### **Realizacja Polityki w relacji z partnerami biznesowymi**

1. Jednostki i komórki organizacyjne Towarzystwa Ubezpieczeń odpowiedzialne za kontakty z partnerami biznesowymi zobowiązane są do poinformowania o stosowaniu przez Towarzystwo Ubezpieczeń niniejszej Polityki.
2. Jeżeli materiały marketingowe lub ich część opracowuje partner biznesowy, otrzymany materiał marketingowy musi zostać zweryfikowany i uprzednio zaakceptowany przez odpowiednie komórki Towarzystwa Ubezpieczeń.
3. Jeżeli Materiał reklamowy opracowywany lub publikowany przez osobę trzecią zawiera informacje, które dotyczą wyłącznie tego podmiotu (np. informacje o jego pozycji rynkowej, osiągnięciach podmiotu lub jego kluczowych pracowników), opiniowaniu i akceptacji przez Towarzystwo Ubezpieczeń podlega wyłącznie część dotycząca umowy ubezpieczenia oferowanej przez Towarzystwo Ubezpieczeń, chyba, że zawarte w tej części treści generują nieakceptowalne ryzyka prawne lub compliance – w takim przypadku Towarzystwo Ubezpieczeń zwraca się do podmiotu o zmianę treści materiału.
4. Inne podmioty nie są uprawnione do zamieszczania w swoich materiałach i publikacjach logotypu Towarzystwa Ubezpieczeń, bez uprzedniej zgody Towarzystwa Ubezpieczeń.
5. Towarzystwo Ubezpieczeń systematycznie weryfikuje prawidłowość materiałów reklamowych odnoszących się do oferowanych przez Towarzystwo Ubezpieczeń umów ubezpieczenia, którymi posługują się partnerzy biznesowi.

#### **§5**

##### **Realizacja Polityki w relacji z klientami**

1. Towarzystwo Ubezpieczeń dołoży należytej staranności, aby oferowane umowy ubezpieczenia były adekwatne do potrzeb klientów, do których są kierowane.
2. Towarzystwo Ubezpieczeń podejmie odpowiednie działania, aby wzorce umowne nie zawierały postanowień niejednoznacznych.

3. Na etapie przedstawiania charakteru i konstrukcji rekomendowanej umowy ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń oraz podmioty z nim współpracujące uwzględnią potrzeby, o których mowa w ust. 1, w szczególności, co do indywidualnej sytuacji klienta, w tym wiedzy i doświadczenia na rynku finansowym, a tam gdzie to uzasadnione poziomu akceptacji ryzyka.
4. Towarzystwo Ubezpieczeń oraz współpracujące z nim podmioty będą rzetelnie i w sposób przystępny dla przeciętnego odbiorcy informować o oferowanym produkcie, w tym w szczególności o charakterze i konstrukcji danej umowy ubezpieczenia, korzyściach a także o wszelkich ryzykach z nimi związanych, w tym o opłatach i kosztach.
5. Wszelkie niezbędne informacje dotyczące charakteru i konstrukcji umowy ubezpieczenia, mające znaczenie dla podjęcia przez klienta decyzji, powinny być udostępniane klientom w taki sposób, aby w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy mieli oni możliwość swobodnego zapoznania się z ich treścią.
6. Postanowienia umowy, w tym wzorce umowy oraz istotne informacje na temat umowy zamieszczone w innych dokumentach, powinny zostać przedstawione klientowi przez Towarzystwo Ubezpieczeń oraz podmioty z nim współpracujące przed podjęciem przez niego decyzji co do zawarcia umowy.
7. Materiał reklamowy powinien wskazywać na istnienie wzorca umowy, odsyłać lub wskazywać miejsce, w którym dostępny jest dokument/dokumenty zawierające pełne informacje na temat umowy ubezpieczenia (w szczególności OWU, WU, Taryfy składek, Regulaminy, Tabele opłat i limitów, Wnioski o zawarcie umowy ubezpieczenia, deklaracje przystąpienia), z zastrzeżeniem charakteru danego Materiału reklamowego.
8. Na wniosek klienta Towarzystwo Ubezpieczeń przekaże klientowi na koszt własny kopie odpowiednich dokumentów.

## §6

### Realizacja Polityki w mediach internetowych

1. Zamieszczając materiały reklamowe w mediach internetowych (w tym w szczególności na stronach internetowych Towarzystwa Ubezpieczeń) Towarzystwo Ubezpieczeń świadczy swoje usługi drogą elektroniczną, przez co Towarzystwo Ubezpieczeń jest zobowiązane stosować przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002 r o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Świadczenie usług drogą elektroniczną polega na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemu teleinformatycznego, transmitowanych siecią telekomunikacyjną (przez Internet lub sieć telefonii komórkowej).
3. Usługi świadczone drogą elektroniczną to w szczególności:
  - 1) udostępnienie informacji o oferowanych umowach ubezpieczenia,
  - 2) umożliwienie wykonania przez usługobiorcę dowolnej kalkulacji lub symulacji,
  - 3) zapisanie wyniku kalkulacji/symulacji,
  - 4) umożliwienie zmiany danych osobowych usługobiorcy podanych na koncie (profilu) internetowym,
  - 5) umożliwienie złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia,
  - 6) pośredniczenie w zawarciu umowy ubezpieczenia,
  - 7) umożliwienie zapłaty składki lub raty składki za ubezpieczenie zawarte za pośrednictwem serwisu,
  - 8) udostępnianie informacji o zawartych umowach.
4. Towarzystwo Ubezpieczeń ma obowiązek poinformowania korzystającego z usługi, w sposób jednoznaczny i bezpośrednio dostępny przez system teleinformatyczny, o swojej nazwie, siedzibie i adresie a także o adresie elektronicznym. Informacje na stronach internetowych Towarzystwa Ubezpieczeń powinny także zawierać oznaczenie sądu rejestrowego, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki wraz z numerem, pod którym Towarzystwo Ubezpieczeń jest wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego, numer NIP, wysokość kapitału zakładowego i kapitału wpłaconego.
5. Towarzystwo Ubezpieczeń jest obowiązane zapewnić usługobiorcy dostęp do aktualnej informacji o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną, o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez usługodawcę do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca.
6. Towarzystwo Ubezpieczeń obowiązane jest również do zamieszczenia na stronach internetowych regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. Regulamin ten określa:
  - 1) Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
  - 2) Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,

- 3) Zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym,
  - 4) Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
  - 5) Tryb postępowania reklamacyjnego.
7. Towarzystwo Ubezpieczeń ma również obowiązek informowania swoich użytkowników o fakcie zbierania informacji przy użyciu plików cookies, a także obowiązek informowania o tym, w jaki sposób można zrezygnować ze zbierania informacji poprzez pliki cookies.

## **§7**

### **Obowiązanie Polityki**

Niniejsza Polityka została zatwierdzona uchwałą Zarządu Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna nr GNL/ob./7/12/2014 z dnia 19 grudnia 2014 roku i obowiązuje od dnia 1 stycznia 2015 roku.