



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

Warszawa, dnia 22 czerwca 2015 r.

KOMUNIKAT W SPRAWIE PRZYJĘCIA ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO PRZEZ GENERALI POWSZECHNE TOWARZYSTWO EMERYTALNE S.A.

Niniejszym informujemy, że Zarząd oraz Rada Nadzorcza Generali Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego 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 24 kwietnia 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

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 § 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. Konieczność powołania niezależnych członków Rady Nadzorczej wynika z przepisu art. 44 ust. 3 Ustawy o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych z dnia 28 sierpnia 1997 r. Wymóg wynikający z powyższego przepisu jest przez Towarzystwo spełniony. W przypadku wyboru na stanowisko Przewodniczącego niezależnego członka Rady Nadzorczej, zasada określona w § 21 ust. 2 zostanie spełniona w całości.

Zasada określona w § 22 ust. 2

„W szczególności niezależnością powinni cechować się członkowie komitetu audytu lub członkowie organu nadzorującego, którzy posiadają kompetencje z dziedziny rachunkowości lub rewizji finansowej.”

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej Towarzystwa zatwierdzonym przez organ stanowiący, komisja audytu jest stałą komisją Rady Nadzorczej Towarzystwa a w jej skład wchodzi każdorazowo Przewodniczący i Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej. W przypadku wyboru na stanowisko Przewodniczącego lub Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej niezależnych członków Rady Nadzorczej, posiadających kompetencje z dziedziny rachunkowości lub rewizji finansowej, zasada określona w § 22 ust. 2 zostanie spełniona w całości.

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 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 obecność w składzie organu nadzorującego Towarzystwa członków nie 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 wynagrodzenie z tytułu pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej Towarzystwa otrzymują wyłącznie członkowie cechujący się kryterium niezależności. 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 Generali.

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 wynagrodzenie z tytułu pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej Towarzystwa otrzymują wyłącznie członkowie cechujący się kryterium niezależności. Wynagrodzenie to jest ustalane przez organ stanowiący. 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 premiowych 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 komisja 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 skutecznego 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 Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. w ramach prowadzonej działalności;
- 2) Politykę rozpatrywania skarg i reklamacji stosowaną przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.;
- 3) Politykę tworzenia i rozpowszechniania przekazów reklamowych stosowaną przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.

POLITYKA INFORMACYJNA STOSOWANA PRZEZ GENERALI POWSZECHNE TOWARZYSTWO EMERYTALNE S.A. W RAMACH PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI

§1

Wprowadzenie i cele Polityki informacyjnej

1. Niniejsza Polityka informacyjna stosowana przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie, zwana „Polityką informacyjną”, określa standardy upowszechniania informacji dotyczących działalności i funkcjonowania Generali Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego S.A., Generali Otwartego Funduszu Emerytalnego (dalej: otwarty fundusz), Generali Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego (dalej: dobrowolny fundusz) 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 Powszechne Towarzystwo Emerytalne S. A. (dalej: „Towarzystwo”) jest w szczególności podejmowanie działań zmierzających do zwiększenia efektywności w procesie przekazywania informacji i zagwarantowanie wysokich standardów komunikacji z interesariuszami Towarzystwa, w tym z klientami i akcjonariuszami, stanowiąc tym samym wyraz poszanowania zasady powszechnego i równego dostępu do informacji.
3. Wprowadzenie Polityki informacyjnej ma również na celu zwiększenie przejrzystości działania Towarzystwa, otwartego funduszu oraz dobrowolnego funduszu oraz budowanie i utrzymywanie pozytywnego wizerunku Towarzystwa 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 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 prowadzi działalność z zachowaniem najwyższej staranności, która służy budowie dobrych relacji oraz przyczynia się do wzrostu zaufania społecznego wobec Towarzystwa 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 Towarzystwa oraz klientów otwartego funduszu i dobrowolnego funduszu o zdarzeniach, które mają bezpośredni wpływ na bieżącą działalność Towarzystwa, a obejmuje przede wszystkim wymóg podawania do wiadomości publicznej następujących danych:
 - 1) informacji o bieżącej sytuacji finansowej Towarzystwa, w terminach, formie i na zasadach określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
 - 2) informacji o otwartym funduszu, w terminach oraz formie i na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz statucie otwartego funduszu,
 - 3) informacji o dobrowolnym funduszu, w terminach oraz formie i na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz statucie dobrowolnego funduszu,
 - 4) wiadomości o wydarzeniach mających wpływ na sytuację finansową Towarzystwa,
 - 5) wewnętrznej organizacji Towarzystwa, obejmującej podstawową strukturę organizacyjną,
 - 6) dotyczących zarządzania ryzykiem w zakresie aktywów klienta,
 - 7) zasad i terminów udzielania odpowiedzi klientom,
 - 8) zasad i terminów udzielania odpowiedzi akcjonariuszom,
 - 9) informacji o stosowaniu „Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”,
 - 10) wszelkich innych informacji, których konieczność przekazania wynika z przepisów powszechnie obowiązującego w Polsce prawa.
2. Towarzystwo, 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 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 stosuje również zasady etyczne z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu określone w szczególności w „Kodeksie postępowania Grupy Generali”, który został przyjęty uchwałą Zarządu Towarzystwa 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 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 lub z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Towarzystwo zapewnia klientom równy dostęp do informacji.
4. W trosce o zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług oraz mając na uwadze należytą ochronę interesów klientów, Towarzystwo udostępnia zasady i proces składania i rozpatrywania skarg i reklamacji klientów, spisany w odrębnym dokumencie - „POLITYKA ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI STOSOWANA PRZEZ GENERALI POWSZECHNE TOWARZYSTWO EMERYTALNE S.A.”, który jest dostępny na stronie internetowej www.generali.pl.

§ 5

Komunikacja z akcjonariuszami

1. Towarzystwo 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 zapewnia akcjonariuszom równy dostęp do informacji.

§ 6

Komunikacja z mediami

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

§ 7

Umieszczenie przekazywanych informacji

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

§8

Obowiązanie Polityki Informacyjnej

Niniejsza Polityka Informacyjna została przyjęta uchwałą Zarządu Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna nr PTE/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 Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.

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

I. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji Członków Generali Otwartego Funduszu Emerytalnego

Klient może zgłosić skargę lub reklamację dotyczącą działalności Generali Otwartego Funduszu Emerytalnego (dalej „Otwarty Fundusz”), lub Towarzystwa:

- a. pisemnie wysyłając korespondencję na adres: Generali PTE S.A. Zespół Obsługi Klientów OFE, ul. Postępu 15b, 02-676 Warszawa,
- b. elektronicznie pod adresem e-mail: centrumklienta@generali.pl;
- c. osobiście lub za pośrednictwem pośtańca składając skargę lub reklamację w siedzibie Towarzystwa;
- d. przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w formie pisemnej;
- e. telefonicznie - pod numerem telefonu: 801 343 343, 022 543 05 43.

II. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji Członków Generali Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego

Klient może zgłosić skargę lub reklamację dotyczącą działalności Generali Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego (dalej „Dobrowolny Fundusz”) lub Towarzystwa:

- a. pisemnie wysyłając korespondencję na adres: Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny, ul. Postępu 15b, 02-676 Warszawa,
- b. elektronicznie pod adresem e-mail: DFE@generali.pl;
- c. osobiście lub za pośrednictwem pośtańca składając skargę lub reklamację w siedzibie Towarzystwa;
- d. przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w formie pisemnej;
- e. telefonicznie - pod numerem telefonu: 801 343 343, 022 543 05 43.

III. Zasady wspólne dla Członków Generali Otwartego Funduszu Emerytalnego i Generali Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego

1. Klientami są członkowie Otwartego Funduszu, członkowie Dobrowolnego Funduszu, osoby uprawnione do wypłaty z rachunku - osoby uposażone, spadkobiercy, małżonkowie (dalej „**Klienci**” lub pojedynczo „**Klient**”). Niniejszą Politykę stosuje się także do osób, które zamierzają zawrzeć umowę z Otwartym Funduszem lub Dobrowolnym Funduszem.

2. Skargę lub reklamację należy złożyć w taki sposób, aby możliwa była identyfikacja osoby wnoszącej skargę lub reklamację, jak i jej przedmiot.
3. Odpowiedzi na skargi i reklamacje Klientów, udzielane są 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. 4 oraz 5 poniżej.
4. 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.
5. 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.
6. Odpowiedź na skargi i 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 reklamacji w formie elektronicznej.
7. 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.
8. 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.
9. 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 stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - c. wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta treść odpowiedzi, o której mowa w pkt. 9, powinna również zawierać pouczenie wskazujące na:
 - a) możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
 - b) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego;
 - c) możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w przypadku, gdy Towarzystwo przewiduje taką możliwość.
11. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Klienci Otwartego Funduszu mogą wnieść do Organu Nadzoru skargę na Otwarty Fundusz lub Towarzystwo, jeżeli sądzą, że działalność Otwartego Funduszu lub Towarzystwa jest niezgodna z przepisami prawa lub postanowieniami Statutu Otwartego Funduszu. Klienci Dobrowolnego Funduszu mogą wnieść do Organu Nadzoru skargę na Dobrowolny Fundusz lub Towarzystwo, jeżeli sądzą, że działalność Dobrowolnego Funduszu lub Towarzystwa jest niezgodna z przepisami prawa lub postanowieniami Statutu Dobrowolnego Funduszu.
12. Towarzystwo zapewnia, że wszystkie skargi oraz reklamacje są rozpatrywane z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
13. Towarzystwo dokłada starań, aby proces rozpatrywania skarg oraz reklamacji cechował się rzetelnością, obiektywizmem, poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów oraz wytycznych Organu Nadzoru.
14. 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.

15. Niniejsza Polityka została zatwierdzona uchwałą Zarządu Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna nr PTE/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 POWSZECHNE TOWARZYSTWO EMERYTALNE S.A.

Definicje

- 1) **Towarzystwo** – Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie;
- 2) **Materiały reklamowe** – wszelkie materiały zawierające przekaz zmierzający do promocji sprzedaży albo innych form korzystania z produktów oferowanych przez Towarzystwo, 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 produktów oferowanych przez Towarzystwo, z wyłączeniem Generali Otwartego Funduszu Emerytalnego, a także inne podmioty współpracujące;
- 4) **Polityka** - niniejsza Polityka tworzenia i rozpowszechniania przekazów reklamowych stosowana przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.

§1

Wprowadzenie

1. Zasady opisane w niniejszej Polityce zostały opracowane w celu tworzenia oraz dystrybuowania przez Towarzystwo jednoznacznych, rzetelnych i niebudzących wątpliwości Materiałów reklamowych dotyczących Generali Otwartego Funduszu Emerytalnego (dalej „otwarty fundusz”) lub Generali Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego (dalej „dobrowolny fundusz”).
2. Zasady zawarte w niniejszej Polityce powinny w szczególności determinować sposób przedstawiania informacji o danym produkcie i znajdować zastosowanie zarówno na etapie tworzenia materiałów reklamowych w Towarzystwie, 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, uczestniczących w procesie tworzenia i opiniowania Materiałów reklamowych.

§3

Główne zasady Polityki

1. Materiały reklamowe dotyczące produktów oferowanych przez Towarzystwo 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, z zastrzeżeniem postanowień § 4
2. Materiał reklamowy powinien w sposób jasny wskazywać, jakiego produktu dotyczy.
3. Materiał reklamowy nie może eksponować korzyści w taki sposób, który powodowałaby umniejszenie znaczenia kosztów i ryzyk związanych z nabyciem produktu.
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 produktu reklamowanego, w tym praw i obowiązków klienta,
 - 2) tożsamości podmiotu oferującego produkt,
 - 3) istotnych cech produktu, który jest reklamowany,
 - 4) korzyści, które można osiągnąć nabywając produkt oraz okresu, w którym mogą powstać,
 - 5) kosztów związanych z reklamowanym produktem oraz okresu, którego te koszty dotyczą,

- 6) czasu, wartości i terytorialnej dostępności reklamowanego produktu,
 - 7) ryzyk związanych z nabyciem lub korzystaniem z reklamowanego produktu.
6. Przy tworzeniu oraz publikacji Materiału reklamowego Towarzystwo 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 wskazaniami 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 produktu reklamowanego 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 produktów prowadzony jest przez odpowiednio przygotowane osoby w celu zapewnienia rzetelności przekazywanych klientom informacji oraz udzielania im zrozumiałych wyjaśnień.
8. Towarzystwo 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. W przypadku przekazu dotyczącego otwartego funduszu lub dobrowolnego funduszu powinna również zostać podana pełna nazwa funduszu.
9. W Materiałach reklamowych zamieszczane są wyłącznie teksty, materiały ilustracyjne (rysunki, zdjęcia) i elementy muzyczne, w stosunku do których Towarzystwu przysługują prawa autorskie, odpowiednie licencje lub inne niezbędne zgody.

§4

Zakres informacji i ograniczenia ustawowe

1. Informacje o otwartym funduszu, dobrowolnym funduszu lub Towarzystwie udostępniane lub rozpowszechniane publicznie przez Towarzystwo lub na zlecenie Towarzystwa Emerytalnego, a także na rzecz Towarzystwa, otwartego funduszu lub dobrowolnego funduszu, powinny w sposób zrozumiały, obiektywny i rzetelny przedstawiać sytuację finansową funduszu lub Towarzystwa, a także ryzyko związane z przystąpieniem do funduszu oraz pozostawaniem członkiem funduszu.
2. Zakazana jest reklama dotycząca otwartego funduszu zawierająca informacje, które nie spełniają wymagań określonych w ust. 1, lub wprowadzająca albo mogąca wprowadzić w błąd, który mógłby mieć wpływ na skłonienie kogokolwiek, aby przystąpił do otwartego funduszu lub w nim pozostawał.

§5

Realizacja Polityki w relacji z partnerami biznesowymi

1. Jednostki i komórki organizacyjne Towarzystwa odpowiedzialne za kontakty z partnerami biznesowymi zobowiązane są do poinformowania o stosowaniu przez Towarzystwo 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.
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 podlega wyłącznie część dotycząca produktu oferowanego przez Towarzystwo, chyba, że zawarte w tej części treści generują nieakceptowalne ryzyka prawne lub compliance – w takim przypadku Towarzystwo zwraca się do podmiotu o zmianę treści materiału.
4. Inne podmioty nie są uprawnione do zamieszczania w swoich materiałach i publikacjach logotypu Towarzystwa, bez uprzedniej zgody Towarzystwa.
5. Towarzystwo systematycznie weryfikuje prawidłowość materiałów reklamowych odnoszących się do produktów Towarzystwa, którymi posługują się partnerzy biznesowi.

§6

Realizacja Polityki w relacji z klientami

1. Towarzystwo doloży należytej staranności, aby oferowane produkty były adekwatne do potrzeb klientów, do których są kierowane.
2. Towarzystwo podejmie odpowiednie działania, aby wzorce umowne nie zawierały postanowień niejednoznacznych.
3. Na etapie przedstawiania charakteru i konstrukcji rekomendowanego produktu Towarzystwo 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 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 danego produktu, korzyściach a także o wszelkich ryzykach z nimi związanych, w tym o opłatach i kosztach (również związanych z wcześniejszą rezygnacją z produktu).
5. Wszelkie niezbędne informacje dotyczące charakteru i konstrukcji produktu, 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 produktu zamieszczone w innych dokumentach, powinny zostać przedstawione klientowi przez Towarzystwo 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 produktu (w szczególności OWU, prospekty informacyjne, statuty), z zastrzeżeniem charakteru danego Materiału reklamowego.
8. Na wniosek klienta Towarzystwo przekaże klientowi na koszt własny kopie odpowiednich dokumentów.

§7

Realizacja Polityki w mediach internetowych

1. Zamieszczając materiały reklamowe w mediach internetowych (w tym w szczególności na stronach internetowych Towarzystwa) Towarzystwo świadczy swoje usługi drogą elektroniczną, przez co Towarzystwo 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 produktach,
 - 2) umożliwienie wykonania przez usługobiorcę dowolnej kalkulacji lub symulacji,
 - 3) zapisanie wyniku kalkulacji/symulacji.
4. Towarzystwo 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 powinny także zawierać oznaczenie sądu rejestrowego, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki wraz z numerem, pod którym Towarzystwo jest wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego, numer NIP, wysokość kapitału zakładowego i kapitału wpłaconego oraz o nazwie i siedzibie otwartego funduszu lub dobrowolnego funduszu.
5. Towarzystwo 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 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 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.

§8

Obowiązanie Polityki

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