

Aktualny schemat podstawowej struktury organizacyjnej Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń S.A.

NN TU

CEO



Aktualny podział obowiązków pomiędzy Członkami Zarządu Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. („Towarzystwo”):

1) **Pan Paweł Kacprzyk** – Prezes Zarządu nadzoruje:

- a) obszar audytu wewnętrznego – do którego obszar audytu wewnętrznego – do którego zadań należy w szczególności dostarczanie niezależnej oraz obiektywnej oceny efektywności środków ograniczających ryzyko we wszystkich obszarach działalności Towarzystwa, w tym ocenę adekwatności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej oraz innych elementów systemu zarządzania, jak również wydawanie rekomendacji w tym zakresie;
- b) obszar obsługi prawnej – do którego zadań należy w szczególności świadczenie pomocy prawnej w bieżącej działalności Towarzystwa, udzielanie opinii, przygotowywanie projektów umów, wniosków i informacji do sądów i urzędów, udział w opracowywaniu ogólnych warunków ubezpieczenia, reprezentowanie Towarzystwa przed sądami i organami administracji;
- c) obszar zarządzania ryzykiem Compliance – do którego zadań należy w szczególności wsparcie Zarządu i jednostek organizacyjnych w zarządzaniu ryzykami niefinansowymi z obszaru Compliance w bieżącej działalności Towarzystwa, w szczególności ryzykami o charakterze regulacyjnym i reputacyjnym, doradzanie i przedstawianie niezależnej opinii w zakresie ryzyk Compliance odnośnie zgodności wykonywania działalności ubezpieczeniowej z przepisami prawa, w tym również związanymi z przepisami o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, oraz zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami prawa, wytycznymi i rekomendacjami nadzorczymi oraz wskazywanie potencjalnych skutków działania niezgodnie z przepisami prawa z uwzględnieniem kwestii dotyczących reputacji, monitorowanie zmian w przepisach prawa, pełnienie przez osobę kierującą obszarem zarządzania ryzykiem Compliance roli „whistleblower reporting officer”, w ramach Zarządzania Ryzykiem Compliance funkcjonuje rola Inspektora Ochrony Danych;
- d) obszar transformacji - do którego zadań należy w szczególności pełnienie roli centrum kompetencyjnego zarządzania projektami i programami, wsparcie procesu analizy wpływu projektów regulacyjnych na poszczególne jednostki organizacyjne, organizacja i facylitacja cyklicznego planowania operacyjnego (BRP), koordynowanie inicjatyw ogólnofirmowych, takich jak transformacja zwinna i transformacja cyfrowa, budowa wizji zwinności oraz spójnych praktyk i standardów w zakresie jej wdrażania, rekrutacja, alokacja i rozwój ról wspierających zwinność oraz wdrażanie, rozwój i ewaluacja kształtu zwinnej organizacji;

2) **Pan Jacek Koronkiewicz** - Członek Zarządu odpowiedzialny za wdrażanie obowiązków określonych w Ustawie z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu nadzoruje obszar finansów, w tym:

- a) obszar rachunkowości i sprawozdawczości – do zadań którego należy w szczególności prowadzenie ksiąg Towarzystwa, planowanie podatkowe i zarządzanie ryzykiem podatkowym, kalkulacje i rozliczenia podatkowe,

ustawowa i regulacyjna sprawozdawczość finansowa według standardów polskich oraz standardów międzynarodowych, rozliczanie płatności, wycena, księgowanie i sprawozdawczość inwestycji własnych, automatyzacja i poprawa efektywności procesów finansowych, koordynacja i nadzór nad projektami w obszarze finansów;

- b) obszar planowania i controllingu – do zadań którego należy w szczególności planowanie finansowe, budżetowanie, kontrola wykonania planów finansowych, zarządzanie środkami własnymi Towarzystwa, w tym zapewnienie płynności finansowej, sporządzanie analiz i projekcji finansowych, zapewnienie bieżącej i okresowej informacji zarządczej, wycena ryzyka inwestycyjnego, kontrola i zapewnienie jakości danych i procesów raportowania finansowego, raportowanie ESG;
  - c) obszar zakupów i administracji – do zadań którego należy w szczególności zapewnienie efektywnego procesu zamawiania i realizowania zakupów towarów i usług na potrzeby Towarzystwa, administracja, zarządzanie biurem i zapewnienie jego bieżącego funkcjonowania, zarządzanie flotą samochodową, obsługa biura Zarządu, BHP, zarządzanie korespondencją oraz zarządzanie planem ciągłości działania Towarzystwa;
- 3) **Pani Ewa Jac** – Członek Zarządu odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem, nadzoruje obszar ryzyka i aktuariatu, w tym:
- a) obszar raportowania aktuarialnego i zarządzania ryzykiem – do którego zadań należy w szczególności wyznaczanie i raportowanie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych, weryfikowanie adekwatności rezerw, kalkulacja wysokości należności i zobowiązań reasekuratorów, wyliczenia i raportowanie wymogów kapitałowych dla potrzeb Wypłacalności II, ocena ryzyka aktuarialnego i wypłacalności, ocena reasekuracji i ryzyka ubezpieczeniowego (underwriting) oraz wsparcie procesu planowania;
  - b) obszar zarządzania ryzykiem niefinansowym – do którego zadań należy w szczególności ocena, identyfikacja i monitorowanie ryzyka operacyjnego, zarządzanie ryzykiem defraudacji, zarządzanie ryzykiem informacji, prowadzenie postępowań wyjaśniających w przypadku incydentów operacyjnych, wsparcie procesu zapewnienia ciągłości działania oraz zarządzania kryzysowego, wspieranie funkcjonowania i raportowania systemu kontroli wewnętrznej, koordynacja procesu raportowania profilu ryzyka;
- 4) **Pani Edyta Fundowicz** - Członek Zarządu nadzoruje obszar sprzedaży i marketingu, w tym:
- a) obszar strategii rozwoju segmentu klienta indywidualnego – do którego zadań należy w szczególności definiowanie strategii rozwoju kanału sprzedaży dla klienta indywidualnego, zarządzanie ofertą produktową i portfelem produktowym, utrzymanie oraz dochodowość portfela klientów indywidualnych, zarządzanie badaniami marketingowymi, tworzenie i egzekucja zasad underwritingowych w obszarze produktów indywidualnych, kwotowanie nowych kontraktów, wycena nowych produktów oraz współpraca z reasekuratorami;



- b) obszar strategii rozwoju bancassurance i affinity - do którego zadań należy w szczególności definiowanie strategii rozwoju kanału sprzedaży dla klientów bankowych oraz partnerów, zarządzanie ofertą produktową i portfelem produktowym, zarządzanie retencją klientów, zarządzanie zewnętrznymi kanałami sprzedaży, realizacja planów sprzedażowych, administracyjne i systemowe zarządzanie polisami;
  - c) obszar sprzedaży i wsparcia sprzedaży - do którego zadań należy w szczególności opracowywanie i wdrażanie zasad polityki sprzedażowej Towarzystwa, zarządzanie rozwojem i wynikiem poszczególnych kanałów sprzedaży, współpraca Towarzystwa z agentami, brokerami i multiagencjami, naliczanie i wypłata prowizji, administracja i rejestr umów agentów ubezpieczeniowych, wsparcie sprzedaży, tworzenie narzędzi sprzedażowych oraz zarządzanie komunikacją dla kanałów sprzedaży;
  - d) obszar BI i CRM – do zadań którego należy w szczególności, opracowywanie segmentacji i profilowanie klientów, tworzenie modeli zakupowych, modeli przewidywania odejść, planowanie, raportowanie, analizy komercyjne i zaawansowane modelowanie oparte o machine learning, AI, raportowanie zarządcze w obszarze komercji, budżetowanie, planowanie i stawianie celów sprzedażowych, zapewnienie efektywnych systemów motywacyjnych w sprzedaży;
  - e) obszar marketingu – do zadań którego należy w szczególności budowanie pożądanego wizerunku oraz podstawowych wskaźników marki Nationale-Nederlanden, realizacja kampanii mediowych, analiza rynku i pozycji konkurencyjnej Towarzystwa, nadzór nad spójnością i komunikacją marki, tworzenie kampanii i materiałów promujących produkty Towarzystwa, a także opracowywanie i wdrażanie zasad polityki sprzedażowej Towarzystwa w obszarze e-commerce, sprzedaż produktów i generowanie leadów sprzedażowych w kanałach cyfrowych, rozwój narzędzi i procesów cyfrowych, tworzenie i rozwój analityki cyfrowej oraz zarządzanie środowiskiem i architekturą danych cyfrowych w zakresie digital marketingu;
  - f) obszar jakości sprzedaży - do zadań którego należy w szczególności, tworzenie, implementacja, kontrola procesów jakościowych, współpraca z szefami kanałów, prowadzenie indywidualnych postępowań wyjaśniających, administracja QMC (Komitetem Jakości Sprzedaży), kontrole w obszarach oraz działania prewencyjne i edukacyjne;
- 5) **Pan Andrzej Miron** - Członek Zarządu nadzoruje obszar technologii biznesowej, w tym:
- a) obszar rozwoju i utrzymania aplikacji biznesowych – do zadań którego należy w szczególności projektowanie, dostarczanie i zapewnienie ciągłości działania rozwiązań technologicznych z zakresu: kanały cyfrowe dla klientów, aplikacje wspierające agentów, systemy sprzedażowe, systemy produktowe, bancassurance, operacje, roszczenia i Contact Center, zarządzanie standardami testowania i koordynacja procesu testowania rozwiązań IT oraz zarządzanie architekturą w ramach domen biznesowych oraz architekturą korporacyjną;
  - b) obszar zarządzania danymi – do zadań którego należy w szczególności dostarczanie i zapewnienie ciągłości działania rozwiązań technologicznych z

zakresu: inwestycji, finansów, aktuariatu, funkcji wsparcia, ładu i architektury danych oraz rozwój i utrzymanie platform danych i integracji systemów wspierających działanie Towarzystwa;

- c) obszar usług infrastruktury IT – do zadań którego należy w szczególności dostarczanie usług infrastruktury technologicznej w tym centrów przetwarzania danych oraz zapewnienie wsparcia pracowników Towarzystwa w zakresie użytkowanego sprzętu i oprogramowania, wdrażanie zasad ładu informatycznego i jego działań zgodnie ze standardami organizacyjnymi, tworzenie i zapewnianie przejrzystości procesów i usług IT, budżetów IT i zasobów IT, oceny ryzyka IT, zapewnienia jakości IT, zarządzania dostawcami IT oraz zarządzania jakością rozwiązań IT i wydania;
- d) obszar cyberbezpieczeństwa – do zadań którego należy w szczególności definiowanie standardów i polityk zarządzania bezpieczeństwem środowiska teleinformatycznego, edukowanie i budowanie świadomości dotyczącej cyberbezpieczeństwa w Towarzystwie, operacyjne zarządzanie bezpieczeństwem systemów informatycznych oraz bieżąca kontrola w zakresie zgodności ze standardami cyberbezpieczeństwa;

6) **Pani Magdalena Macko-Gizińska** - Członek Zarządu obszar relacji z klientami, w tym:

- a) obszar operacji i obsługi klienta – do zadań którego należy w szczególności ocena ryzyka ubezpieczeniowego (underwriting) i potwierdzanie przyjęcia do ubezpieczenia, obsługa posprzedażowa w zakresie zmian formalnych i finansowych w umowach ubezpieczenia, obsługa płatności składek i wypłat dla klientów, odpowiadanie na zapytania klientów w ramach dostępnych kanałów kontaktu (infolinia, email), monitorowanie i doskonalenie jakości obsługi, zarządzanie komunikacją kliencką i procesami automatycznymi oraz realizacja obowiązków związanych z przeciwdziałaniem finansowaniu terroryzmu wynikających z obsługi wniosków i zleceń klientów. W ramach obsługi infolinii dodatkowo aktualizacja danych kontaktowych, pozyskiwanie zgód marketingowych i leadów sprzedażowych oraz pomoc w aktywacji kont internetowych w serwisach klientów;
- b) obszar obsługi świadczeń i reklamacji – do zadań którego należy w szczególności realizacja procesów związanych z wypłatą świadczeń obejmujących rozpatrywanie wniosków o wypłatę świadczeń oraz zlecenie wypłat, przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji oraz obsługa odwołań klientów od decyzji Towarzystwa;
- c) obszar kanałów cyfrowych i doświadczeń klientów – do zadań którego należy w szczególności zapewnienie spójności w doświadczeniu klienta oraz procesów wewnętrznych tj. projektowanie klientocentrycznych rozwiązań i architektury rozwiązań biznesowych, monitorowanie satysfakcji i lojalności klientów, zrozumienie i badanie potrzeb klientów, przeprowadzanie testów użyteczności i zbieranie opinii użytkowników, zarządzanie standardem prostej i relacyjnej komunikacji obsługowej, doskonalenie jakości obsługi klienta oraz budowanie rozwiązań cyfrowych, zapewnienie użytecznego i estetycznego wyglądu produktów i usług cyfrowych, projektowanie doświadczeń użytkowników (UX) z zachowaniem podejścia User Centered Design, projektowanie interfejsów



użytkownika (UI), a także rozwijanie i utrzymywanie platform służących do obsługi klientów i integracja procesów i rozwiązań systemowych dla klientów, wykonywanie kampanii wychodzących do klientów nakierowanych na poprawę retencji portfela, wykonywanie telefonów powitalnych do klientów, pozyskiwanie zgód marketingowych oraz leadów sprzedażowych, aktualizacja danych kontaktowych oraz udzielanie dostępu do serwisów internetowych;

- d) obszar automatyzacji procesów operacyjnych i analiz biznesowych – do zadań którego należy w szczególności realizacja procesów raportowania biznesowego i regulacyjnego, realizacja zadań analitycznych i statystycznych oraz prowadzenie szerokich działań we współpracy z obszarem technologii w zakresie automatyzacji procesów operacyjnych;
  - e) obszar KYC i zarządzania danymi klientów - do zadań którego należy w szczególności zarządzanie danymi klientów, skanowanie sankcyjne, kontrole ECF oraz rozwój i koordynacja procesów regulacyjnych w celu zapewnienia ich skuteczności i efektywności;
- 7) **Pani Liwia Kwiecień** – Członek Zarządu nadzoruje obszar kapitał ludzki i kultura organizacyjna, w tym:
- a) obszar pozyskiwania talentów i onboardingu - do zadań którego należy w szczególności zarządzanie i realizacja procesów rekrutacji, onboardingu oraz przeprowadzania egzaminów dla osób ubiegających się o wykonywanie czynności agencyjnych i dystrybucyjnych Towarzystwa;
  - b) obszar szkoleń i rozwoju - do zadań którego należy w szczególności realizacja procesów people cycle (zarządzanie wynikami, zarządzanie talentami, zarządzanie sukcesją), przygotowanie i przeprowadzanie szkoleń dla pracowników i doradców, działania zmierzające do rozwoju kompetencji pracowników;
  - c) obszar digitalizacji i usług HR - do zadań którego należy w szczególności zapewnienie obsługi kadrowo-płacowej pracowników, planowanie, monitorowanie i prognozowanie realizacji wykonania budżetów kosztów pracowniczych, realizacja procesu przeglądu wynagrodzeń oraz kształtowanie polityki wynagrodzeniowej, wdrażanie i rozwój rozwiązań technologicznych wspierających procesy i usługi HR, dostarczanie raportów i analiz w zakresie działalności obszaru, a także definiowanie zasad i nadzór nad strukturą organizacyjną Towarzystwa;
  - d) obszar HR biznes partneringu - do zadań którego należy w szczególności bezpośrednia współpraca z zarządem i kadrą menedżerską Towarzystwa, w tym strategiczne doradztwo HR, rozwiązywanie zagadnień z zakresu zarządzania pracownikami, projektowanie i wdrażanie zmian w strukturze organizacyjnej Towarzystwa, mediacje i rozwiązywanie konfliktów oraz wdrażanie procesów HR;
  - e) obszar public relations i komunikacji korporacyjnej - do zadań którego należy w szczególności zarządzanie procesami komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, prowadzenie biura prasowego, działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu oraz marki Towarzystwa.