

TU

CEO

Obszar Prezesa Zarządu	Sprzedaż i Marketing	Relacje z Klientami	Technologie Biznesowe	Kapitał Ludzki i Kultura Organizacyjna	Finanse	Ryzyko i Aktuarial
Departament Prawny	Departament Strategii Rozwoju Segmentu Klienta Indywidualnego	Centrum Ekspertkie ds. Doświadczeń Klientów	Departament Rozwoju i Utrzymania Aplikacji Biznesowych	Departament PR i Komunikacji Korporacyjnej	Departament Planowania i Kontrolingu	Departament Raportowania Non-Life i Zarządzania Ryzykiem
Departament Zarządzania Ryzykiem Compliance	Departament Bancassurance i Affinity	Departament Obsługi Klienta	Departament Rozwoju i Utrzymania Platform Danych	Departament Centrum Ekspertkiego HR	Departament Transformacji Finansów	Departament Zarządzania Ryzykiem Niefinansowym
Zespół ds. Ochrony Danych Osobowych	Departament E-Commerce	Departament Operacji	Departament Usług Infrastruktury IT	Departament Pozyskiwania Talentów i Onbordingu	Departament Rachunkowości i Sprawozdawczości	
Departament Audytu Wewnętrznego	Departament BI i CRM	Centrum Ekspertkie ds. Procesów i Analiz	Departament Cyberbezpieczeństwa	Centrum Ekspertkie Agile	Departament Administracji	
	Obszar Sprzedaży i Wsparcia	Departament Cyfrowych Platform dla Klienta	Departament Zarządzania Portfelem Projektów	Departament HR Biznes Partneringu	Departament Zakupów	
	Departament Marki i Komunikacji Marketingowej	Centrum Ekspertkie ds. UX i Designu		Departament Digitalizacji i Usług HR		
	Departament Informacji Zarządczej dla Sprzedaży					
	Zespół Jakości i Kontraktów Sprzedaży					

Podział obowiązków pomiędzy członkami Zarządu Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. („Towarzystwo”), obowiązujący od 01 kwietnia 2024 r.:

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, 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”;
- d) obszar ochrony danych osobowych - do którego zadań należy w szczególności zapewnienie procesów przetwarzania danych osobowych z przepisami prawa, pełnienie roli Inspektora Ochrony Danych Osobowych;

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;
- 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;

- c) obszar transformacji finansów – do którego zadań należy w szczególności automatyzacja i poprawa efektywności procesów finansowych, koordynacja i nadzór nad projektami w obszarze finansów, kontrola i zapewnienie jakości danych i procesów raportowania finansowego, raportowanie ESG;
 - d) obszar zakupów – do zadań którego należy w szczególności zapewnienie efektywnego procesu zamawiania i realizowania zakupów towarów i usług na potrzeby Towarzystwa;
 - e) obszar administracji – do którego zadań należy w szczególności zapewnienie materiałów biurowych i zasobów materiałowych niezbędnych do prowadzenia bieżącej pracy Towarzystwa, administracja budynku, w którym znajduje się siedziba Towarzystwa, obsługa Biura Zarządu, BHP, zarządzanie korespondencją oraz zarządzanie planem ciągłości działania Towarzystwa;
- 3) **Pani Anita Bogusz** - Członek Zarządu odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem, nadzoruje obszar ryzyka, 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 (w tym strategii omnichannel), zarządzanie ofertą produktową i portfelem produktowym, utrzymanie oraz dochodowość portfela klientów indywidualnych, zarządzanie badaniami marketingowymi;
 - b) obszar 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 informacji zarządczej dla sprzedaży - do którego zadań należy w szczególności planowanie, raportowanie, analizy komercyjne, również zaawansowane modelowanie oparte o machine learning, AI, raportowanie zarządcze w obszarze komercji, budżetowanie, planowanie i stawianie celów sprzedażowych, zapewnienie efektywnych systemów motywacyjnych w sprzedaży, tworzenie i egzekucja zasad underwritingowych, kwotowanie nowych kontraktów, wycena nowych produktów, współpraca z reasekuratorami;
- e) obszar sprzedaży bezpośredniej (BI i CRM) – do zadań którego należy w szczególności: opracowywanie segmentacji i profilowanie klientów, tworzenie modeli zakupowych, modeli przewidywania odejść, zarządzanie sprzedażą bezpośrednią w Call Center, pozyskiwanie leadów sprzedażowych z zewnętrznych i wewnętrznych baz danych, zarządzanie umowami i współpracą z zewnętrznymi Contact Center oraz innymi dostawcami baz danych, planowanie i realizacja kampanii dosprzedażowych;
- f) obszar e-Commerce - do zadań którego należy w szczególności, opracowywanie i wdrażanie zasad polityki sprzedażowej Towarzystwa w obszarze e-commerce, sprzedaż i generowanie leadów sprzedażowych w kanałach cyfrowych, rozwój narzędzi i procesów cyfrowych, tworzenie i rozwój analityki cyfrowej oraz zarządzanie środowiskiem i architekturą danych cyfrowych;
- g) obszar marki i komunikacji marketingowej – do zadań którego należy w szczególności budowanie pożądanego wizerunku oraz podstawowych wskaźników marki Nationale-Nederlanden, realizacja kampanii mediowych, analiza rynku i pozycji konkurencyjnej Towarzystw, nadzór nad spójnością i komunikacją marki, tworzenie kampanii i materiałów promujących produkty;
- h) 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, roszczenia i Contact Center;
 - b) obszar rozwoju i utrzymania platform danych – do zadań którego należy w szczególności dostarczanie i zapewnienie ciągłości działania rozwiązań technologicznych z zakresu: inwestycji, finansów, operacji, 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;
 - 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;
 - e) obszar zarządzania projektami – do zadań którego należy w szczególności definiowanie standardów zarządzania projektami i programami realizowanymi w Towarzystwie, zapewnienie wsparcia w zakresie realizacji projektów i programów oraz zarządzanie jakością rozwiązań IT i wydania;
- 6) **Pani Magdalena Macko-Gizińska** - Członek Zarządu obszar relacji z klientami, w tym:
- a) obszar operacji – do zadań którego należy w szczególności ocena ryzyka ubezpieczeniowego (underwriting), rejestracja i administrowanie umowami ubezpieczeniowymi, przyjmowanie i ewidencja składek ubezpieczeniowych, rozpatrywanie i wypłata zgłoszeń o odszkodowanie;
 - b) obszar obsługi klienta – do zadań którego należy w szczególności udzielanie odpowiedzi na zapytania klientów, przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji klientów, pozyskiwanie zgód marketingowych oraz leadów sprzedażowych, aktualizacja danych kontaktowych, udzielanie dostępu do serwisów internetowych klientom, monitorowanie i doskonalenie jakości obsługi klienta;
 - c) obszar UX – do zadań którego należy w szczególności 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), w tym badanie i analiza potrzeb użytkowników;

- d) obszar CX - do zadań, którego należy w szczególności monitorowanie satysfakcji i lojalności klientów, zrozumienie i badanie potrzeb klientów, przeprowadzanie testów użyteczności i zbieranie opinii klientów w celu identyfikacji obszarów do poprawy, projektowanie klientocentrycznych rozwiązań, zarządzanie standardem prostej i relacyjnej komunikacji obsługowej, doskonalenie jakości obsługi klienta;
 - e) obszar klienckich platform cyfrowych - do zadań, którego należy w szczególności rozwijanie i utrzymywanie platform cyfrowych służących do obsługi klientów, projektowanie i wdrażanie efektywnych i dostarczających dobrych doświadczeń procesów cyfrowych dla klientów, integracja procesów i rozwiązań systemowych dla klientów;
 - f) obszar optymalizacji procesów i systemu informacji zarządczej (MIS) - do zadań, którego należy w szczególności realizacja procesów raportowania biznesowego i regulacyjnego dla obszaru relacji z klientami, realizacja zadań analitycznych i statystycznych w ramach obszaru, oraz prowadzenie centrów eksperckich dla zarządzania procesowego i automatyzacji procesów;
- 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 centrum eksperckiego HR - do zadań którego należy w szczególności realizacja procesów people cycle (zarządzanie wynikami, zarządzanie talentami, zarządzanie sukcesją), realizacja procesu przeglądu wynagrodzeń oraz kształtowanie polityki wynagrodzeniowej, 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, 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;
- f) obszar centrum eksperckiego agile - do zadań którego należy w szczególności budowa wizji zwinności oraz spójnych praktyk i standardów w zakresie jej wdrażania, rekrutacja, alokacja i rozwój ról wspierających zwinność (Agile Coachowie, Scrum Masterzy, Kanban Coachowie), wdrażanie, rozwój i ewaluacja kształtu zwinnej organizacji.