



**Zasady ładu korporacyjnego oraz etyki,  
obowiązujących  
Towarzystwo Ubezpieczeń ZDROWIE S.A.  
i jego Akcjonariuszy**

---

(wyciąg)

## Spis treści

<b>3. ZARZĄD</b> .....	<b>3</b>
3.1 DOBRE PRAKTYKI ZARZĄDU.....	3
3.2 KOMPETENCJE ZARZĄDU.....	3
3.3 PODSTAWOWE ZASADY ZARZĄDZANIA TU ZDROWIE S.A.....	4
<b>4. RADA NADZORCZA I KOMITET AUDYTU</b> .....	<b>6</b>
4.1 DOBRE PRAKTYKI RADY NADZORCZEJ.....	6
4.2 KOMPETENCJE CZŁONKÓW RADY NADZORCZEJ.....	6
4.3 PODSTAWOWE ZASADY NADZOROWANIA TU ZDROWIE S.A. ....	8
4.4 KOMITET AUDYTU.....	8
<b>7. POLITYKA INFORMACYJNA</b> .....	<b>10</b>
<b>8. DZIAŁALNOŚĆ PROMOCYJNA</b> .....	<b>11</b>
<b>9. RELACJE Z KLIENTAMI</b> .....	<b>12</b>
<b>10. ZASADY ETYKI W DZIAŁALNOŚCI UBEZPIECZENIOWEJ TU ZDROWIE S.A.</b> .....	<b>14</b>
10.1 OGÓLNE WYMAGANIA ETYCZNE.....	14
10.2 POWINNOŚCI WOBEC KLIENTÓW.....	15
10.3 DBAŁOŚĆ O JAKOŚĆ USŁUG UBEZPIECZENIOWYCH ŚWIADCZONYCH KLIENTOWI PRZED ZAWARCIEM UMOWY UBEZPIECZENIA. ....	15
10.4 NALEŻYTE WYWIĄZYWANIE SIĘ PRZEZ TU ZDROWIE S.A. ZE ZOBOWIĄZAŃ WYNIKAJĄCYCH Z UMOWY UBEZPIECZENIA. ....	16
10.5 POWINNOŚCI TU ZDROWIE S.A. WOBEC KONKURENTÓW I INNYCH PODMIOTÓW RYNKU OCHRONY ZDROWIA. ....	16
10.6 POWINNOŚCI TU ZDROWIE S.A. WOBEC POŚREDNIKÓW UBEZPIECZENIOWYCH.....	17

### **3. Zarząd**

#### **3.1 Dobre praktyki Zarządu**

1. Zarząd TU Zdrowie S.A. ma charakter kolegialny.
2. Zarząd powinien działać zgodnie z Regulaminem Zarządu, w którym ustalone zostały zasady i tryb pracy Zarządu,
3. Członkowie Zarządu w swej działalności kierują się przepisami prawa oraz zasadami etyki w biznesie i dobrymi obyczajami kupieckimi, ze szczególnym uwzględnieniem dbałości o dobro, interes i bezpieczeństwo Klientów oraz interes TU Zdrowie S.A.,
4. Zarząd, kierując się interesem TU Zdrowie S.A., określa strategię oraz główne cele działania TU Zdrowie S.A. i przedkłada je Radzie Nadzorczej, po czym jest odpowiedzialny za ich wdrożenie i realizację.
5. Zarząd dba o przejrzystość i efektywność systemu zarządzania TU Zdrowie S.A.
6. Zarząd TU Zdrowie S.A. wnikliwie analizuje podejmowane działania i decyzje. Członkowie Zarządu wypełniają swoje obowiązki z najwyższą starannością, z wykorzystaniem posiadanej wiedzy oraz doświadczenia zawodowego.
7. O Walnych Zgromadzeniach Akcjonariuszy TU Zdrowie S.A. Zarząd informuje członków Rady Nadzorczej równocześnie z informacją przesyłaną do Komisji Nadzoru Finansowego.
8. Przekazana informacja winna wskazywać oprócz terminu i miejsca zwołania Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy również porządek obrad.
9. Zarząd jest zobowiązany do przekazania ewentualnych wyjaśnień Radzie Nadzorczej co do proponowanego porządku obrad, jak również w toku czynności kontrolnych i nadzorczych wykonywanych przez Radę Nadzorczą.
10. Zarząd jest zobowiązany do przekazywania ewentualnych wyjaśnień Komisji Nadzoru Finansowego ilekroć Komisja Nadzoru Finansowego zwróci się o udzielenie takich wyjaśnień.
11. Zarząd jest zobowiązany do niezwłocznego zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy w każdej sytuacji, w której wymaga tego prawidłowe funkcjonowanie TU Zdrowie S.A.,
12. W przypadku niepełnego składu Zarządu TU Zdrowie S.A. powinien on zostać niezwłocznie uzupełniony.

#### **3.2 Kompetencje Zarządu**

1. Członkowie Zarządu powinni posiadać kompetencje do prowadzenia spraw i zarządzania TU Zdrowie S.A. wynikające z:

- 1) wiedzy (posiadanej z racji zdobytego wykształcenia, odbytych szkoleń, uzyskanych tytułów zawodowych oraz nabytej w inny sposób w toku kariery zawodowej),
  - 2) doświadczenia (nabytego w toku sprawowania określonych funkcji lub zajmowania określonych stanowisk),
  - 3) umiejętności niezbędnych do wykonywania powierzonych funkcji.
2. Członek Zarządu musi dawać rękojmię należytego wykonywania powierzonych mu obowiązków.
  3. Indywidualne kompetencje poszczególnych Członków Zarządu muszą dopełniać się w taki sposób, aby umożliwiać zapewnienie odpowiedniego poziomu kolegiального zarządzania TU Zdrowie S.A.
  4. Członkowie Zarządu muszą biegle posługiwać się językiem polskim i wykazywać się odpowiednim doświadczeniem i znajomością polskiego rynku usług finansowych, ze szczególnym uwzględnieniem rynku ubezpieczeń i sektora ochrony zdrowia.
  5. W składzie Zarządu TU Zdrowie S.A. jest wyodrębniona funkcja Prezesa Zarządu kierującego pracami tego organu.
  6. Członkowie Zarządu TU Zdrowie S.A. ponoszą kolegiальną odpowiedzialność za decyzje zastrzeżone do kompetencji Zarządu, niezależnie od wprowadzenia wewnętrznego podziału ich odpowiedzialności za poszczególne obszary działalności TU Zdrowie S.A. lub delegowania określonych uprawnień na niższe szczeble kierownicze.
  7. Wewnętrzny podział kompetencji i odpowiedzialności za poszczególne obszary działalności TU Zdrowie S.A. pomiędzy Członków Zarządu musi być dokonany w sposób przejrzysty i jednoznaczny oraz zostać odzwierciedlony w regulacjach wewnętrznych TU Zdrowie S.A. Podział taki nie może prowadzić do zbędnego nakładania się kompetencji członków organu zarządzającego lub wewnętrznych konfliktów interesów.
  8. Wewnętrzny podział kompetencji i odpowiedzialności pomiędzy Członków Zarządu nie może prowadzić do sytuacji, w której określony obszar działalności TU Zdrowie S.A. nie jest przypisany do kompetencji i odpowiedzialności żadnego Członka Zarządu.

### **3.3 Podstawowe zasady zarządzania TU Zdrowie S.A.**

1. Zarząd działając w interesie TU Zdrowie S.A. powinien mieć na względzie cele oraz zasady prowadzenia działalności przez zakłady ubezpieczeń określone przez przepisy prawa, regulacje wewnętrzne oraz rekomendacje nadzorcze.
2. Zarząd realizując przyjętą strategię działalności musi kierować się bezpieczeństwem i interesem TU Zdrowie S.A. oraz dobrem, interesem i bezpieczeństwem Klientów
3. Zarząd jest jedynym organem uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością TU Zdrowie S.A.

4. Zarządzanie działalnością TU Zdrowie S.A. obejmuje w szczególności funkcje prowadzenia spraw, planowania, organizowania, decydowania, kierowania oraz kontrolowania działalności TU Zdrowie S.A.
5. Pełnienie funkcji Członka Zarządu musi stanowić główny obszar aktywności zawodowej osoby pełniącej funkcję Członka Zarządu TU Zdrowie S.A.
6. Dodatkowa aktywność zawodowa Członka Zarządu poza TU Zdrowie S.A. nie może negatywnie wpływać na właściwe wykonywanie pełnionej funkcji przez tę osobę w Zarządzie TU Zdrowie S.A. i jej podjęcie musi zostać poprzedzone zgodą wydaną przez Radę Nadzorczą TU Zdrowie S.A.
7. Członek Zarządu powinien powstrzymać się od podejmowania aktywności zawodowej lub pozazawodowej, która mogłaby prowadzić do powstawania konfliktu interesów lub wpływać negatywnie na jego reputację jako Członka Zarządu TU Zdrowie S.A.
8. Członek Zarządu TU Zdrowie S.A. nie może bez zgody TU Zdrowie S.A. zajmować się interesami konkurencyjnymi ani też uczestniczyć w spółce konkurencyjnej jako wspólnik spółki cywilnej, spółki osobowej lub jako członek organu spółki kapitałowej bądź uczestniczyć w innej konkurencyjnej osobie prawnej jako członek organu. Zakaz ten obejmuje także udział w konkurencyjnej spółce kapitałowej, w przypadku posiadania w niej przez Członka Zarządu TU Zdrowie S.A. co najmniej 10% udziałów albo akcji bądź prawa do powołania co najmniej jednego członka zarządu.
9. Zasady ograniczania konfliktu interesów są określone w regulacji wewnętrznej określającej między innymi zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia Członka Zarządu w przypadku rzeczywistego lub potencjalnego konfliktu interesów.

## **4. Rada Nadzorcza i Komitet Audytu**

### **4.1 Dobre praktyki Rady Nadzorczej**

1. Rada Nadzorcza powinna działać zgodnie ze Regulaminem Rady Nadzorczej, a także kierować się przepisami prawa oraz zasadami etyki w biznesie i dobrymi obyczajami kupieckimi, ze szczególnym uwzględnieniem dbałości o dobro, interes i bezpieczeństwo Klientów oraz interes TU Zdrowie S.A.,
2. Rada Nadzorcza powołuje Komitet Audytu spośród swoich członków.
3. W skład Komitetu Audytu wchodzi co najmniej trzech członków, z których przynajmniej jeden posiadać powinien kwalifikacje i doświadczenie w zakresie rachunkowości lub rewizji finansowej i powinien spełniać warunki niezależności.
4. Na posiedzeniach Rady Nadzorczej Zarząd zdaje relacje z wszelkich istotnych spraw dotyczących działalności TU Zdrowie S.A.,
5. Zarząd przekazuje informacje bieżące dotyczące działalności TU Zdrowie S.A., Komitetowi Audytu,
6. W sprawach niecierpiących zwłoki Rada Nadzorcza informowana jest przez Komitet Audytu lub Zarząd w trybie obiegowym,
7. Statut TU Zdrowie S.A. i regulaminy wewnętrzne wskazują sprawy, w których decyzje Zarządu nie mogą być podjęte bez akceptacji Rady Nadzorczej, decyzje takie są opiniowane w trybie obiegowym przez Komitet Audytu.
8. W przypadku niepełnego składu Rady Nadzorczej TU Zdrowie S.A. powinien on zostać niezwłocznie uzupełniony.

### **4.2 Kompetencje Członków Rady Nadzorczej**

1. Członek Rady Nadzorczej powinien posiadać kompetencje do należytego wykonywania obowiązków nadzorowania TU Zdrowie S.A. wynikające z:
  - 1) wiedzy (posiadanej z racji zdobytego wykształcenia, odbytych szkoleń, uzyskanych tytułów zawodowych lub stopni naukowych oraz nabytej w inny sposób w toku kariery zawodowej),
  - 2) doświadczenia (nabytego w toku sprawowania określonych funkcji lub zajmowania określonych stanowisk),
  - 3) umiejętności niezbędnych do wykonywania powierzonych funkcji.
2. Indywidualne kompetencje poszczególnych członków Rady Nadzorczej powinny uzupełniać się w taki sposób, aby umożliwiać zapewnienie odpowiedniego poziomu kolegiального sprawowania nadzoru nad wszystkimi obszarami działania TU Zdrowie S.A.

3. Członek Rady Nadzorczej musi dawać rękojmię należytego wykonywania powierzonych mu obowiązków.
4. W składzie Radu Nadzorczej należy zapewnić odpowiedni udział osób, które władają językiem polskim oraz wykazują się odpowiednim doświadczeniem i znajomością polskiego rynku usług finansowych, ze szczególnym uwzględnieniem rynku ubezpieczeń, a także kompetencjami niezbędnymi w nadzorowaniu zakładu ubezpieczeń.
5. W składzie Rady Nadzorczej jest wyodrębniona funkcja Przewodniczącego, który kieruje pracami Rady Nadzorczej oraz Wiceprzewodniczącego i Sekretarza. W razie nieobecności Przewodniczącego jego zadania przejmuje Wiceprzewodniczący. Przewodniczący, Wiceprzewodniczący i Sekretarz wybierani są przez Radę Nadzorczą z grona członków Rady Nadzorczej w głosowaniu tajnym.
6. Wybór Przewodniczącego Rady Nadzorczej powinien być dokonywany w oparciu o doświadczenie oraz umiejętności kierowania zespołem przy uwzględnieniu kryterium niezależności.
7. W szczególności niezależnością powinni cechować się Członkowie Komitetu Audytu oraz członkowie Rady Nadzorczej, którzy posiadają kompetencje z dziedziny rachunkowości lub rewizji finansowej.
8. Jeśli członkowie Rady Nadzorczej, w trakcie posiedzenia zgłoszą zdanie odrębne, informację o zgłoszeniu zdania odrębnego oraz informację o powodach jego zgłoszenia zamieszcza się w protokole.
9. Członek Rady Nadzorczej TU Zdrowie S.A. powinien wykonywać swoją funkcję w sposób aktywny, wykazując się niezbędnym poziomem zaangażowania w pracę Rady Nadzorczej.
10. Niezbędny poziom zaangażowania przejawia się w poświęcaniu czasu w wymiarze umożliwiającym należyte wykonywanie zadań Rady Nadzorczej.
11. Pozostała aktywność zawodowa członka Rady Nadzorczej nie może odbywać się z uszczerbkiem dla jakości i efektywności sprawowanego nadzoru.
12. Członek Rady Nadzorczej powinien powstrzymać się od podejmowania aktywności zawodowej lub pozazawodowej, która mogłaby prowadzić do powstania konfliktu interesów lub w inny sposób wpływać negatywnie na jego reputację jako członka Rady nadzorczej TU Zdrowie S.A.
13. Zasady ograniczania konfliktu interesów są określone w regulacji wewnętrznej określającej między innymi zasady identyfikacji, zarządzania oraz zapobiegania konfliktom interesów, a także zasady wyłączenia Członka Rady Nadzorczej w przypadku rzeczywistego lub potencjalnego konfliktu interesów.

### **4.3 Podstawowe zasady nadzorowania TU Zdrowie S.A.**

1. Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad sprawami TU Zdrowie S.A. kierując się przy wykonywaniu swoich zadań dbałością o prawidłowe i bezpieczne działanie TU Zdrowie S.A.
2. Rada Nadzorcza powinna posiadać zdolność do podejmowania na bieżąco niezbędnych czynności nadzorczych w szczególności w zakresie realizacji przyjętych celów strategicznych lub istotnych zmian poziomu ryzyka lub materializacji istotnych ryzyk w działalności TU Zdrowie S.A., a także w zakresie sprawozdawczości finansowej, w tym wprowadzania istotnych zmian w polityce rachunkowości mających znaczący wpływ na treść informacji finansowej.
3. Rada Nadzorcza oraz poszczególni jej członkowie przy wykonywaniu nadzoru kierują się obiektywną oceną i osądem.
4. Posiedzenia Rady nadzorczej TU Zdrowie S.A. odbywają się w języku polskim. W razie konieczności należy zapewnić niezbędną pomoc tłumacza.
5. Protokół oraz treść podejmowanych uchwał lub innych istotnych postanowień Rady Nadzorczej są sporządzane w języku polskim.
6. Nadzór wykonywany przez Radę Nadzorczą ma charakter stały, a jej posiedzenia odbywają się w zależności od potrzeb, nie rzadziej niż cztery razy w roku.
7. W przypadku stwierdzenia w toku wykonywania nadzoru nadużyć, poważnych błędów, w tym mających znaczący wpływ na treść informacji finansowej lub innych poważnych nieprawidłowości w funkcjonowaniu TU Zdrowie S.A. Rada Nadzorcza powinna niezwłocznie podjąć odpowiednie działania, w szczególności zażądać od Zarządu wyjaśnień i zalecić wprowadzenie skutecznych rozwiązań przeciwdziałających wystąpieniu podobnych nieprawidłowości w przyszłości.
8. Rada Nadzorcza, jeżeli jest to niezbędne dla sprawowania prawidłowego i efektywnego nadzoru, może wystąpić do Zarządu o powołanie wybranego podmiotu zewnętrznego w celu przeprowadzenia określonych analiz lub zasięgnięcia jego opinii w określonych sprawach.
9. Rada Nadzorcza dokonuje regularnej, corocznej oceny stosowania zasad wprowadzonych niniejszym dokumentem, a wyniki tej oceny są udostępniane na stronie internetowej TU Zdrowie S.A. oraz przekazywane pozostałym organom TU Zdrowie S.A..
10. Rozwiązanie umowy z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych powinno zostać poddane ocenie Rady Nadzorczej, która informację o przyczynach tego rozwiązania zamieści w corocznym raporcie zawierającym ocenę sprawozdania finansowego TU Zdrowie S.A.

### **4.4 Komitet Audytu**

1. Rada Nadzorcza TU Zdrowie S.A. powołuje Komitet Audytu z grona swoich członków. Przynajmniej jeden Członek Komitetu Audytu posiadać powinien kwalifikacje i doświadczenie w zakresie rachunkowości lub rewizji finansowej i powinien spełniać warunki niezależności.



2. Komitet Audytu w ramach monitorowania wykonywania czynności rewizji finansowej musi uzgadniać zasady przeprowadzania czynności przez podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, w tym w zakresie proponowanego planu czynności.
3. Komitet Audytu podczas przedstawiania wyników czynności rewizji finansowej przez podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych powinien wyrazić swoją opinię o sprawozdaniu finansowym, którego dotyczą czynności rewizji finansowej.
4. Współpraca Komitetu Audytu z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych powinna zostać udokumentowana.
5. Komitet Audytu powinien dokonywać okresowej, nie rzadziej niż raz na rok, oceny adekwatności, efektywności i skuteczności całego systemu kontroli wewnętrznej oraz jego wybranych elementów. Wyniki takiej kontroli przekazywane są Zarządowi TU Zdrowie S.A. wraz z ewentualnymi zaleceniami mającymi na celu zwiększenia jakości systemu kontroli wewnętrznej.

(.....)

## 7. Polityka informacyjna

1. TU Zdrowie S.A. prowadzi przejrzystą politykę informacyjną, uwzględniającą potrzeby jej akcjonariuszy oraz Klientów, zapewniającą spójne i rzetelne informowanie o TU Zdrowie S.A.
2. TU Zdrowie S.A. dysponuje wypracowanymi procedurami i zasadami dotyczącymi kontaktów z mediami i prowadzi rzetelną i przejrzystą politykę informacyjną.
3. Polityka informacyjna jest oparta na ułatwianiu dostępu do informacji.
4. TU Zdrowie S.A. zapewnia akcjonariuszom równy i pełny dostęp do informacji.
5. Polityka informacyjna powinna określać w szczególności zasady i terminy udzielania odpowiedzi akcjonariuszom oraz Klientom.
6. Polityka informacyjna powinna zapewnić ochronę informacji oraz uwzględniać odrębne regulacje wynikające z przepisów szczególnych regulujących funkcjonowanie TU Zdrowie S.A.
7. TU Zdrowie S.A. udziela odpowiedzi na pytania akcjonariuszy lub Klientów w terminie 7 dni roboczych od otrzymania zapytania w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Odpowiedź udzielana jest w takiej formie, w jakiej otrzymano zapytanie. Jeżeli udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie nie jest możliwe, w szczególności z uwagi na konieczność uzyskania dodatkowych informacji, odpowiedź udzielana jest bez zbędnej zwłoki. Odpowiedź powinna być możliwie pełna. W odpowiedzi TU Zdrowie S.A. nie może jednak ujawnić informacji, których ujawnienie byłoby niezgodne z przepisami prawa lub naruszałoby interes TU Zdrowie S.A. lub interes Klientów. W takim przypadku TU Zdrowie S.A. w udzielonej odpowiedzi wyjaśni z jakich przyczyn określone informacje nie mogą zostać udzielone.
8. TU Zdrowie S.A. powinno, w zakresie zgodnym z przepisami prawa i uwzględniającym jej interesy, udostępniać przedstawicielom mediów informacje na temat swojej bieżącej działalności oraz sytuacji gospodarczej.

## 8. Działalność promocyjna

1. Zarząd TU Zdrowie S.A. zachowuje najwyższą staranność by przekaz reklamowy TU Zdrowie S.A. był rzetelny i niewprowadzający w błąd oraz cechujący się poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu jak również dobrych obyczajów.
2. Zarząd TU Zdrowie S.A. odpowiada za to by przekaz reklamowy:
  - 1) w sposób jasny wskazywał, jakiego ubezpieczenia dotyczy,
  - 2) nie eksponował korzyści w sposób powodujący umniejszenie znaczenia kosztów i ryzyk związanych z nabyciem lub przystąpieniem do ubezpieczenia,
  - 3) nie wprowadzał w błąd, ani nie stwarzał możliwości wprowadzenia w błąd, w szczególności co do:
    - a) praw i obowiązków Klienta,
    - b) tożsamości TU Zdrowie S.A.,
    - c) istotnych cech reklamowanego ubezpieczenia,
    - d) korzyści, które można osiągnąć nabywając lub przystępując do ubezpieczenia oraz okresu, w którym powstają,
    - e) ponoszonych przez Klienta całkowitych kosztów związanych z nabyciem lub przystąpieniem do ubezpieczenia,
    - f) czasu, zakresu i terytorialnej dostępności świadczeń ubezpieczeniowych,
    - g) ryzyk związanych z nabyciem lub przystąpieniem do ubezpieczenia.
3. Przy tworzeniu oraz publikacji przekazu reklamowego TU Zdrowie S.A. w szczególności:
  - 1) czuwa nad charakterem i konstrukcją przekazów reklamowych przygotowywanych i publikowanych w jej imieniu lub na jej rzecz,
  - 2) zapewnia odbiorcy możliwość swobodnego zapoznania się ze wszystkimi treściami składającymi się na przekaz, w szczególności ze wszelkiego rodzaju wskazaniem i zastrzeżeniami stanowiącymi integralną część przekazu reklamowego,
  - 3) zapewnia, aby rozwiązania graficzne zastosowane w przekazie reklamowym nie utrudniały odbiorcy zapoznania się z istotnymi informacjami dotyczącymi reklamowanego ubezpieczenia, w szczególności z informacjami wymaganymi przepisami prawa oraz rekomendacjami nadzorczymi,
  - 4) podaje źródło prezentowanych informacji, jeżeli przekaz reklamowy odwołuje się do wyników sondaży, badań statystycznych, rankingów, ratingów lub innych danych.

## 9. Relacje z Klientami

1. Proces oferowania ubezpieczeń zdrowotnych TU Zdrowie S.A. powinien być prowadzony przez odpowiednio przygotowane osoby w celu zapewnienia rzetelności przekazywanych Klientom informacji oraz udzielania im zrozumiałych wyjaśnień.
2. TU Zdrowie S.A. powinna dokładać starań, aby oferowane ubezpieczenia zdrowotne były adekwatne do potrzeb Klientów, do których są kierowane.
3. Na etapie przedstawiania charakteru i konstrukcji rekomendowanego ubezpieczenia zdrowotnego TU Zdrowie S.A. oraz podmioty z nimi współpracujące powinny uwzględnić potrzeby, o których mowa w punkcie 2, w szczególności co do indywidualnej sytuacji Klienta, w tym wiedzy, wieku, stanu zdrowia i doświadczenia.
4. TU Zdrowie S.A. oraz współpracujące z nim podmioty powinny rzetelnie i w sposób przystępny dla przeciętnego odbiorcy informować o oferowanym ubezpieczeniu zdrowotnym, w tym w szczególności o jego charakterze, konstrukcji, korzyściach i ryzykach, w tym opłatach i kosztach
5. Wszelkie niezbędne informacje dotyczące charakteru i konstrukcji ubezpieczenia zdrowotnego, 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 ubezpieczenia, w tym wzorce umowy ubezpieczenia oraz istotne informacje na temat umowy ubezpieczenia zamieszczone w innych dokumentach, powinny zostać przedstawione Klientowi przez TU Zdrowie S.A. oraz podmioty z nim współpracujące przed podjęciem przez Klienta decyzji co do zawarcia umowy.
7. Jeśli w ocenie Klienta nie jest możliwe zapoznanie się z przedstawionymi dokumentami na miejscu, TU Zdrowie S.A. powinna przekazać Klientowi na koszt własny kopie odpowiednich dokumentów.
8. TU Zdrowie S.A. podejmuje działania i dokłada należytej staranności, aby wzorce umów nie zawierały postanowień niejednoznacznych.
9. TU Zdrowie S.A. udostępnia klientom na swoich stronach internetowych jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji.
10. TU Zdrowie S.A. jest podejmuje działania zmierzające do ograniczenia sytuacji, powodujących występowanie skarg i reklamacji..
11. Proces rozpatrywania skarg i reklamacji przez TU Zdrowie S.A. musi być przeprowadzony niezwłocznie nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu skargi lub reklamacji, a także powinien cechować się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.

12. Treść odpowiedzi na skargę lub reklamację powinna zawierać, o ile to możliwe, pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zamieszczonych w reklamacji lub skardze.
13. TU Zdrowie S.A. dąży do polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi Klientami.
14. TU Zdrowie S.A. dochodząc swoich roszczeń, w szczególności prowadząc działania windykacyjne wobec Klientów, powinna działać profesjonalnie i dbać o reputację instytucji zaufania publicznego.

(...)



## **10. Zasady etyki w działalności ubezpieczeniowej TU ZDROWIE S.A.**

Niniejsze zasady etyki w działalności ubezpieczeniowej służą w szczególności prowadzeniu działalności z zachowaniem najwyższej staranności i służą wspieraniu etycznego i przejrzystego funkcjonowania rynku ubezpieczeń.

### **10.1 Ogólne wymagania etyczne**

1. TU Zdrowie S.A. i reprezentujące je osoby, w tym również jego pracowników i występujących w jego imieniu pośredników ubezpieczeniowych, obowiązują podstawowe normy etyczne oraz normy związane ze specyfiką prowadzonej działalności, w tym szczególnie związane ze specyfiką ubezpieczeń zdrowotnych.
2. TU Zdrowie S.A. i jego Przedstawiciele zobowiązani są w szczególności do postępowania:
  - 1) zgodnie z prawem i z postanowieniami umów ubezpieczenia,
  - 2) w dobrze rozumianym interesie Klienta,
  - 3) w dobrej wierze,
  - 4) z należytą, profesjonalną starannością.
3. TU Zdrowie S.A. i jego pośrednicy ubezpieczeniowi obowiązani są rzetelnie informować Klienta o warunkach umów ubezpieczenia.
4. TU Zdrowie S.A. powinno działać zgodnie z obowiązującymi na rynku ubezpieczeń standardami oraz przyczyniać się do ich doskonalenia.
5. TU Zdrowie S.A. powinno:
  - 1) wspierać i podejmować działania zwiększające zaufanie do podmiotów działających na rynku ubezpieczeń,
  - 2) zdecydowanie występować przeciw niesłusznym zarzutom naruszającym zaufanie do polskiego rynku ubezpieczeń.
6. TU ZDROWIE S.A. powinno unikać wszelkich działań naruszających ład gospodarki rynkowej i podważających zaufanie do TU Zdrowie S.A. oraz podmiotów działających w jego imieniu.
7. TU ZDROWIE S.A. nie może uchylać się od odpowiedzialności za skutki wynikające z jego działalności.
8. TU ZDROWIE S.A. powinno sprzyjać rozwojowi samorządności podmiotów działających w zakresie ubezpieczeń i współpracować w tym celu z ubezpieczeniowym samorządem gospodarczym.
9. TU Zdrowie S.A. chroni prawa i zapewnia rozwój pracowników w celu budowania wartości i reputacji.

## **10.2 Powinności wobec Klientów**

1. TU ZDROWIE S.A. powinno:
  - 1) szanować godność Klienta,
  - 2) nie dopuszczać do różnicowania Klientów według kryteriów niezwiązanych z techniczno-ubezpieczeniowymi zasadami prowadzenia działalności,
  - 3) mieć na uwadze, że zasada dobrej wiary nie wyklucza zasady ograniczonego zaufania - ze względu na dobro innych Klientów TU Zdrowie S.A. i osób trzecich.
2. TU ZDROWIE S.A. w szczególności nie powinno:
  - 1) wymuszać na Kliencie rezygnacji z obowiązujących warunków umowy ubezpieczenia ani ich zmiany,
  - 2) sprzeciwiać się decyzji Klienta odnośnie do wyboru lub zmiany pośrednika ubezpieczeniowego, a także wymuszać na Kliencie dokonania tej zmiany,
  - 3) ujawniać, poza przypadkami określonymi przez prawo, informacji o Klientach i umowie ubezpieczenia,
3. TU ZDROWIE S.A. jest zobowiązane do zabezpieczenia ze szczególną starannością informacji o Klientach i o zawartych umowach ubezpieczenia.

## **10.3 Dbłość o jakość usług ubezpieczeniowych świadczonych Klientowi przed zawarciem umowy ubezpieczenia.**

TU Zdrowie S.A. dbając o jakość świadczonych usług ubezpieczeniowych na etapie przed zawarciem umowy ubezpieczenia, powinno kierować się w szczególności następującymi zasadami:

1. sugerować Klientowi celowość działań prewencyjnych/profilaktycznych, sprzyjających ograniczaniu ryzyka, a tym samym kosztów ubezpieczenia,
2. wspierać Klienta w podjętych przez niego działaniach prewencyjnych/profilaktycznych,
3. informować Klienta o zasadach i zwyczajach obowiązujących w działalności ubezpieczeniowej oferującej ochronę z zakresu ubezpieczeń zdrowotnych i wyjaśnianiu związanych z nimi uprawnień i obowiązków stron w sposób sprzyjający podjęciu przez niego racjonalnej decyzji,
4. nie stosować w reklamie i działaniach promocyjnych sformułowań mogących wprowadzać Klientów w błąd, w szczególności co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej i warunków umowy ubezpieczenia oraz celu, dla którego zawiera się umowę ubezpieczenia,
5. wyjaśniać różnice między poszczególnymi produktami ubezpieczeniowymi, ze zwróceniem Klientowi uwagi na korzyści, które gwarantuje dany produkt i takie, które może on uzyskać przez wprowadzenie dodatkowych zapisów i dodatkowych zakresów ochrony do umowy ubezpieczenia,

6. nie zatajać przed Klientem ważnych dla niego informacji ani wprowadzać go w błąd;
7. wyjaśniać Klientowi, do jakich informacji ma prawo oraz jakie określone informacje są chronione przez prawo,
8. proponować Klientowi produkt ubezpieczeniowy (wariant ubezpieczenia) odpowiadający jego potrzebom i możliwościom.

#### **10.4 Należyte wywiązywanie się przez TU Zdrowie S.A. ze zobowiązań wynikających z umowy ubezpieczenia.**

TU Zdrowie S.A. w celu należytego wywiązywania się z obowiązków, wynikających z umowy ubezpieczenia, powinno kierować się w szczególności następującymi zasadami:

1. dbać, aby jego pracownicy i działające w jego imieniu osoby miały odpowiednie przygotowanie zawodowe oraz znały i prawidłowo rozumiały swoje powinności wobec Klientów,
2. stwarzać warunki, sprzyjające temu, aby pracownicy i pośrednicy ubezpieczeniowi świadczyli swoje usługi z zaangażowaniem i wykorzystaniem kwalifikacji zawodowych,
3. nie uzależniać jakości obsługi Klienta od wysokości osiąganego dochodu z tytułu danej umowy ubezpieczenia,
4. unikać konfliktów z Klientem, w szczególności poprzez:
  - 1) lojalne informowanie go o sytuacjach, w których konflikt może wystąpić,
  - 2) ustalanie - wspólnie z Klientem - zasad postępowania w takich sytuacjach,
  - 3) dbanie o Klienta i udzielanie mu fachowej pomocy w czasie całego okresu trwania umowy ubezpieczenia.

#### **10.5 Powinności TU Zdrowie S.A. wobec konkurentów i innych podmiotów rynku ochrony zdrowia.**

- I. TU Zdrowie S.A. powinno respektować zasady uczciwej konkurencji, a w szczególności nie powinno:
  - 1) utrudniać konkurencji dostępu do rynku,
  - 2) nakłaniać pracowników konkurencyjnych zakładów ubezpieczeń i innych podmiotów związanych z nimi do działania na ich niekorzyść,
  - 3) rozpowszechniać nieprawdziwych informacji o konkurencji,
  - 4) stosować reklamy i działań promocyjnych, która może wprowadzać w błąd lub jest sprzeczna z dobrymi obyczajami,
  - 5) szkodzić dobremu imieniu konkurentów,
  - 6) nie reagować na nieetyczne zachowanie konkurentów.



2. W ramach współpracy z innymi podmiotami TU Zdrowie S.A. powinno:
  - 1) wywiązywać się terminowo i z należytą starannością z przyjętych zobowiązań,
  - 2) zachować w tajemnicy poufne informacje,
  - 3) starać się rozwiązywać ewentualne spory na drodze polubownej,
  - 4) przekazywać o sobie informacje w granicach prawa i dbałości o własną pozycję rynkową.

## **I0.6 Powinności TU ZDROWIE S.A. wobec pośredników ubezpieczeniowych**

TU Zdrowie S.A. świadczy pomoc współpracującym z nim pośrednikom ubezpieczeniowym, kierując się w szczególności następującymi zasadami:

1. wyraźnie określa warunki współpracy,
2. wyraźnie określa kryteria wymagane w procesie oceny ryzyka,
3. udziela pełnych informacji o produktach ubezpieczeniowych, wyjaśnia wątpliwości odnośnie do oferowanych produktów oraz udziela niezbędnych instrukcji i wskazówek w tym zakresie,
4. udziela pełnych informacji niezbędnych do zawarcia i realizacji umowy ubezpieczenia - również poprzez organizowane szkolenia, sympozja, konferencje i warsztaty.