

Ocena Rady Nadzorczej dotycząca stosowania Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych przez Spółkę

A. Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego przez Link4 w 2017 roku

Zgodnie z §27 Zasad Ładu Korporacyjnego oraz w wykonaniu obowiązku określonego w §7 ust. 2 pkt. (xix) Regulaminu Rady Nadzorczej, Rada Nadzorcza dokonała oceny stosowania Zasad Ładu Korporacyjnego w Link4 za rok 2017.

- 1) W ocenie Rady **organizacja Link4** jest przejrzysta, adekwatna do skali i charakteru prowadzonej działalności, umożliwiająca osiąganie długoterminowych celów przy jednoczesnym monitorowaniu ryzyka, i jest odzwierciedlona w strukturze organizacyjnej. Struktura organizacyjna jest na bieżąco dostosowywana do zmieniających się potrzeb i wymagań. W 2017 r. Zarząd siedem razy podejmował decyzje o zmianie struktury organizacyjnej w celu jej dopasowania do potrzeb. Podstawowa struktura organizacyjna jest opublikowana na stronie internetowej Link4. Zakresy obowiązków i odpowiedzialności są wyraźnie przypisane, z uwzględnieniem powierzenia wykonywania zadań osobom posiadającym niezbędne umiejętności i kompetencje.

Ponadto Zarząd utworzył – w ramach wewnętrznej organizacji Spółki – Komitety, którym zlecił wykonywanie niektórych swoich obowiązków i zadań związanych z prowadzeniem spraw Spółki oraz przekazał prawo do decydowania w tych sprawach. Powołanie Komitetów pozwala Zarządowi skuteczniej działać oraz zarządzać określonymi sprawami bardziej szczegółowo i sprawniej. W Link4 funkcjonują następujące Komitety: Ryzyka, Inwestycyjny, Rezerw, Cenowy, ds. Szkód Majątkowych, ds. Szkód Osobowych, ds. Ryzyka Kredytowego, ds. Transakcji, Projektowy (Change Board).

- 2) Link4 przestrzega przepisów prawa oraz uwzględnia w swojej działalności rekomendacje nadzorcze. Status implementacji nowych przepisów i rekomendacji jest cyklicznie raportowany Radzie Nadzorczej, w szczególności w ramach raportów funkcji compliance.
- 3) Link4 posiada **plany ciągłości działania („BCM”)**, mające na celu zapewnienie ciągłości działania i ograniczenie strat na wypadek zakłóceń w działalności spółki. Obszar zarządzania ciągłością działania był poddany w 2016 roku ocenie audytu wewnętrznego, z którego wynikała konieczność podjęcia dodatkowych działań w celu zapewnienia odpowiedniej adekwatności zarządzania ciągłością działania do potrzeb Spółki. W trakcie 2016 i 2017 roku rekomendacje audytu zostały wdrożone.

Podstawową regulacją w tym zakresie jest Polityka zarządzania ciągłością działania w Link4 TU S.A., w której zidentyfikowano ogólne ramy i obowiązkowe postanowienia, które muszą stanowić część procesu planowania BCM i wynikających z niego planów przywrócenia działalności oraz role i zakresy odpowiedzialności przydzielane w procesie kierowania procesem BCM. Za jedyny krytyczny proces w Spółce podlegający w pierwszej kolejności odtworzeniu został uznany proces likwidacji szkód. Plan przywrócenia działalności Pionu Szkód został zatwierdzony 26 grudnia 2016 r. Ponadto, zostały utworzone szczegółowe plany działania dla procesów wspierających proces likwidacji szkód.

Wszystkie wskazane powyżej plany uwzględniają czynniki ryzyka operacyjnego i jego wpływ na działalność ubezpieczeniową. Plany są dostępne dla określonych pracowników, których rola jest istotna przy przywracaniu działalności. Ponadto, plany i strategie planu przywrócenia działalności są przeglądane i aktualizowane, dla zapewnienia, że pozostają aktualne i istotne. Wszystkie zmienione plany muszą być ponownie wydane właściwym pracownikom. Przeglądy i aktualizacje planów są dokonywane w formie gier strategicznych, w których osoby odpowiedzialne za poszczególne plany ciągłości działania, na podstawie przygotowanych scenariuszy testowych, weryfikują na ile obecny stan dokumentacji odpowiada rzeczywistości oraz czy przygotowana dokumentacja jest w stanie zapewnić ciągłość działania Spółki. Strategie i plany przywrócenia działalności podlegają również testowaniu. W październiku 2017 roku Spółka przeprowadziła pełny test BCM, który zakończył wynikiem pozytywnym. Ponadto, w styczniu 2017 roku przeprowadzono szkolenie dla pracowników z zakresu zarządzania ciągłością działania w Link4.

- 4) Link4 ma właściwe relacje z jedynym akcjonariuszem, posiadającym 100% akcji Spółki.
- 5) Rada Nadzorcza oraz Zarząd Link4 są kompetentne i sprawują powierzone funkcje w sposób zgodny z Zasadami Ładu Korporacyjnego.

- 6) Link4 wdrożył Politykę wynagradzania kadry zarządzającej - ocena tej polityki i jej funkcjonowania stanowi odrębną część sprawozdania.
- 7) Link4 prowadzi przejrzystą politykę informacyjną uwzględniającą potrzeby akcjonariusza oraz klientów.
- 8) Działalność promocyjna Link4 prowadzona jest z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz dobrych obyczajów. Link4 dokłada wszelkich starań aby przekaz reklamowy był rzetelny. Materiały marketingowe przechodzą proces weryfikacji i akceptacji przez Zespół Prawny.
- 9) Link4 posiada i udostępnia klientom zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji, dokładając starań, aby zapewnić wnikliwą, obiektywną i zgodną z przepisami prawa, w tym w szczególności przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, obsługę procesu reklamacyjnego. Spółka informuje także klientów będących konsumentami o pozasądowych sposobach rozwiązywania sporów konsumenckich oraz możliwości korzystania z platformy ODR.
- 10) W opinii Rady Nadzorczej Link4 ma efektywny i skuteczny **system kontroli wewnętrznej**, adekwatny do zakresu działalności i poziomu ryzyka związanego z działalnością Spółki. System kontroli wewnętrznej wspomaga Radę Nadzorczą, Zarząd, kierujących jednostkami organizacyjnymi i pracowników Spółki w realizacji celów określonych w szczególności w strategii Spółki.

System kontroli wewnętrznej bazuje na modelu trzech niezależnych i uzupełniających się poziomów, tzw. trzech linii obrony, gdzie:

- na I linię obrony składa się działalność właścicieli procesów biznesowych obejmująca operacyjne zarządzanie ryzykiem związanym z działalnością Spółki i realizowanymi w ramach tej działalności procesami;
- na II linię obrony składa się działalność Zespołu ds. Compliance;
- na III linię obrony składa się działalność Zespołu Audytu Wewnętrznego.

Kontrola wewnętrzna realizowana jest na wszystkich szczeblach organizacyjnych Spółki.

Obowiązujące w Spółce polityki i procedury opisują mechanizmy kontrolne realizacji przewidzianych w nich obowiązków. Zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Link4 każda procedura określa mechanizmy zapewniające weryfikację ustanowionego procesu w zakresie realizacji wymogów wprowadzanych daną procedurą. Procedury są co roku weryfikowane i w miarę konieczności aktualizowane, zapewniając prawidłowość ich działania. Przyjęty w spółce model operacyjnej finansowej kontroli wewnętrznej (zwany FCF – Financial Control Framework) identyfikuje ryzyka w kluczowych procesach finansowych Spółki oraz do każdego zidentyfikowanego istotnego ryzyka przypisuje mechanizmy kontrolne i właścicieli tych kontroli, zapewniając poprawność działania procesów. FCF ogranicza ryzyko istotnych nieprawidłowości w sprawozdawczości finansowej.

Usystematyzowanie i opisanie w dokumencie System Zarządzania procesów informacyjnych zapewnia ich lepsze wykorzystanie i funkcjonowanie.

System Kontroli Wewnętrznej został oceniony jako dobry przez Zespół Audytu Wewnętrznego, jednakże - w związku ze słabościami wskazanymi w toku kontroli zewnętrznych, przyznanych kar oraz w związku z zidentyfikowanymi słabościami podczas przeprowadzanych wewnętrznie badań audytowych i po dokonaniu samooceny systemu kontroli wewnętrznej – Zespół ten ocenił, iż wymagane jest zwiększenie efektywności systemu kontroli wewnętrznej.

W grudniu 2015 r. przyjęty został w Link4 nowy *Regulamin Kontroli Wewnętrznej*, spójny z regulacjami obowiązującymi w Grupie PZU, w związku z czym w 2016 r. Spółka wdrażała nowe mechanizmy kontrolne i samooceny przewidziane przyjętym regulaminem. Kierujący jednostkami organizacyjnymi dokonali pierwszej samooceny kontroli wewnętrznej w nadzorowanych przez siebie obszarach w styczniu-lutym 2017 roku. Po dodatkowej korekcie dokonanej przez audyt wewnętrzny ostateczna ocena kształtowała się na poziomie dobrym.

W związku z rekomendacją Biura Compliance PZU Regulamin Systemu Kontroli Wewnętrznej został na początku 2018 roku zmieniony i dostosowany do standardów obowiązujących w Grupie PZU – aktualna wersja Regulaminu została przyjęta 21 marca 2018 roku. Wdrożenie narzędzi i mechanizmów przewidzianych w Regulaminie oraz dostosowanie procesów i dokumentów wewnętrznych Spółki nastąpi w terminie do dnia 31 grudnia 2018 roku.

- 11) W Link4 funkcjonuje skuteczna i niezależna funkcja zapewniania zgodności działania spółki z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi, z uwzględnieniem rekomendacji nadzorczych (**funkcja compliance**). Obowiązujące w Link4 polityki i procedury z zakresu compliance oraz działania podejmowane w ramach realizacji *Planu Compliance* na dany rok zapewniają prawidłowe monitorowanie i zarządzanie ryzykiem. Struktura Zespołu (zasoby kadrowe) w 2017 r. nie pozwoliły na całościową realizację wszystkich zaplanowanych działań, ale nie przełożyło się to na efektywność pracy i realizację obowiązkowych zadań z zakresu compliance, którym przypisuje się najwyższy priorytet. Oprócz standardowych zadań przypisanych do funkcji compliance na podstawie bieżącej analizy czy zidentyfikowanych nieprawidłowości podejmowane są dodatkowe działania wynikające m.in. z zachodzących zmian w prawie. Dużą wagę przywiązuje się do procesu informowania pracowników o obowiązujących procedurach i wynikających z nich obowiązkach zgłaszania zarówno zaistniałych, jak i potencjalnych nieprawidłowości i konfliktów interesów oraz przyjętych przez Spółkę standardach postępowania. Działalność funkcji compliance jest raportowana Radzie Nadzorczej.
- 12) Spółka wdrożyła regulacje wewnętrzne mające na celu ograniczanie konfliktów interesów, przeciwdziałanie korupcji oraz określające zasady dotyczące prezentów i korzyści.
- 13) Link4 posiada funkcję **audytu wewnętrznego**. Funkcja ta działa w warunkach zapewniających obiektywizm i niezależność. Za nadzór i zarządzanie Funkcją Audytu Wewnętrznego odpowiada Kierownik Zespołu Audytu Wewnętrznego, który podlega bezpośrednio Prezesowi Zarządu Spółki. W Link4 stosowany jest system podwójnego raportowania o wynikach podejmowanych działań: do Zarządu i do Rady Nadzorczej. Ponadto w Link4 TU S.A. funkcja audytu wewnętrznego jest niezależna od funkcji operacyjnych.

Audyt działa w oparciu o roczny Plan audytu, przygotowany na podstawie oceny ryzyka występującego w poszczególnych obszarach działalności Spółki.

Wyniki audytów, wydane rekomendacje oraz ich realizacja (objęta efektywnym procesem monitorowania przez Zespół Audytu Wewnętrznego (ZAW)) były przedstawiane Zarządowi Spółki oraz Radzie Nadzorczej.

ZAW opracował roczne sprawozdanie z działalności w 2017 r., zawierające informacje na temat wykonania planu audytu (został zrealizowany w 100%), wyników badań audytowych (średnia z ocen przeprowadzonych badań audytowych: DOBRA), stanu wydanych rekomendacji (liczba otwartych rekomendacji na 31 grudnia 2017 r.: 11) i innych zadań realizowanych przez ZAW, ocenę systemu kontroli wewnętrznej oraz systemu zarządzania ryzykiem. Sprawozdanie zostało przedstawione Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej na posiedzeniu 28 marca 2018 r.

- 14) Link4 zapewnia osobom odpowiedzialnym za audyt wewnętrzny i compliance możliwość bezpośredniego komunikowania się z Zarządem oraz Radą Nadzorczą. Osoby te przedstawiają raporty bezpośrednio Radzie Nadzorczej.
- 15) W Link4 działa skuteczny **system zarządzania ryzykiem**, uwzględniający strategię zarządzania ryzykiem obejmującą tolerancję na ryzyko określoną przez spółkę (Strategia i apetyt na ryzyko zatwierdzone są przez Radę Nadzorczą). Przyjęty model systemu zarządzania ryzykiem jest adekwatny do rozmiarów, charakteru działalności i potrzeb Spółki. Do najważniejszych elementów zarządzania ryzykiem należą:

- systemy limitów i ograniczeń akceptowalnego poziomu ryzyka, w tym poziom apetytu na ryzyko;
- procesy zarządzania ryzykiem obejmujące identyfikację, pomiar i ocenę, monitorowanie i kontrolowanie, raportowanie oraz działania zarządcze dotyczące poszczególnych ryzyk;
- struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem, w której kluczową rolę odgrywają Zarząd i Rada Nadzorcza, Komitety oraz Departament Zarządzania Ryzykiem.

Struktura organizacyjna systemu zarządzania ryzykiem oparta jest na 4 poziomach kompetencyjnych:

- a) Rada Nadzorcza (w tym za pomocą Komitetu Audytu), która sprawuje nadzór nad procesem zarządzania ryzykiem oraz ocenia adekwatność i skuteczność tego procesu w ramach decyzji określonych w Statucie Spółki i Regulaminach Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu;
- b) Zarząd, który organizuje i zapewnia działanie systemu zarządzania ryzykiem poprzez uchwalanie strategii, polityk, wyznaczenie apetytu na ryzyko, określenie profilu ryzyka i określenie tolerancji na poszczególne kategorie ryzyk;

- c) Komitety, które podejmują decyzje dotyczące ograniczania poziomu poszczególnych ryzyk do ram wyznaczonych przez apetyt na ryzyko. Komitety przyjmują procedury i metodyki związane z ograniczaniem poszczególnych ryzyk, a także rekomendują limity ograniczające poszczególne rodzaje ryzyk;
- d) poziom operacyjny, w którym zadania związane z procesem zarządzania ryzykiem podzielone są pomiędzy trzy linie obrony:
- pierwsza linia obrony – obejmuje bieżące zarządzanie ryzykiem na poziomie jednostek organizacyjnych oraz podejmowanie decyzji w ramach procesu zarządzania ryzykiem. Kadra zarządzająca odpowiada za wdrożenie skutecznego systemu zarządzania ryzykiem w nadzorowanym przez siebie obszarze działalności Spółki, w szczególności za zaprojektowanie i efektywne funkcjonowanie działań identyfikujących i monitorujących, jako integralnych składników realizowanych procesów, zapewniających właściwą reakcję na występujące ryzyka. Pierwsza linia obrony jest także odpowiedzialna za realizację planów finansowych oraz strategii Link4 zgodnie z zatwierdzonym apetytem na ryzyko;
 - druga linia obrony – obejmuje zarządzanie ryzykiem poprzez wyspecjalizowane jednostki zajmujące się identyfikacją, monitorowaniem i raportowaniem ryzyk oraz kontrolą ograniczeń. W ramach drugiej linii obrony szczególną rolę w procesie pełnią: Departament Zarządzania Ryzykiem oraz Departament Prawny i Compliance;
 - trzecia linia obrony – obejmuje audyt wewnętrzny, który dokonuje m.in. niezależnej oceny procesów zarządzania ryzykiem z częstotliwością zależną od zidentyfikowanych obszarów ryzyk i poziomu istotności ryzyk, a także od roli i skuteczności kontroli wewnętrznej w ich redukowaniu. Funkcja ta realizowana jest przez Zespół Audytu Wewnętrznego.

Obowiązująca w Link4 Strategia Zarządzania Ryzykiem została ustanowiona w oparciu i na wzór Grupy PZU. Apetyt na Ryzyko, będący załącznikiem do Strategii Zarządzania Ryzykiem, jest ustalany corocznie na kolejny rok.

System Zarządzania Ryzykiem został oceniony jako adekwatny przez Zespół Audytu Wewnętrznego, biorąc pod uwagę skalę i przedmiot działalności Spółki oraz posiadane zasoby. Jednakże - w związku z ustaleniami wybranych audytów wewnętrznych - wymagane jest podjęcie dalszych działań wzmacniających / usprawniających efektywność Systemu Zarządzania Ryzykiem w Link4.

- 16) Link4, zgodnie z treścią Zasad Ładu Korporacyjnego, udostępnił na swojej stronie internetowej informację o stosowaniu Zasad oraz o odstępianiu od stosowania określonych zasad. Na stronie internetowej zamieszczona została także Ocena Rady Nadzorczej stosowania w Spółce Zasad Ładu Korporacyjnego w 2016 roku, Polityka informacyjna oraz podstawowa struktura organizacyjna Link4.

Rada Nadzorcza ocenia pozytywnie przestrzeganie przez Link4 Zasad Ładu Korporacyjnego opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego.

W ocenie Rady Nadzorczej stosowane Zasady Ładu Korporacyjnego służą rozwojowi Spółki, transparentności prowadzonych przez nią działań, postrzeganiu jej na zewnątrz jako firmy nowoczesnej i bezpiecznej z punktu widzenia klientów oraz zapewnienia ochrony ich interesów, stanowiąc istotny element rozwiązań składających się na system zarządzania jej działalnością.

B. Zasady, których Link4 nie spełnia lub spełnia częściowo oraz które nie dotyczą Link4

Poniżej przedstawiona jest informacja o poszczególnych zasadach, których stosowanie przez Link4 jest częściowe lub które z uwagi na charakter prowadzonej działalności oraz specyfikę spółki nie dotyczą Link4.

Zasady Ładu Korporacyjnego stosowane częściowo przez Link4

Jednostka redakcyjna	Zasada	Uzasadnienie dla częściowego stosowania
§ 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.	Link4 przyjął zasadę, iż wybór oraz odwołanie osoby kierującej komórką audytu wewnętrznego oraz osoby kierującej komórką do spraw zapewnienia zgodności (compliance) dokonywany jest przy uwzględnieniu opinii Rady Nadzorczej. W ocenie Link4 przekazanie uprawnień władczych Radzie Nadzorczej w obszarze decyzji kadrowych - operacyjnych związanych z bieżącym zarządzaniem spółką, pozostawałoby w sprzeczności z przepisami ksh oraz kodeksu pracy.

Zasady Ładu Korporacyjnego, których spełnianie nie dotyczy Link4

Jednostka redakcyjna	Zasada	Uzasadnienie
§ 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.	Link4 ma jednego udziałowca, który posiada 100% akcji spółki.
§ 49 ust. 4	W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności uprawnienia wynikające z ust. 1-3 przysługują osobom odpowiedzialnym za wykonywanie tych funkcji.	W Link4 funkcjonują komórki audytu i do spraw zapewnienia zgodności.
§ 52 ust. 2	W instytucji nadzorowanej, w której nie funkcjonuje komórka audytu lub komórka do spraw zapewnienia zgodności lub nie wyznaczono komórki odpowiedzialnej za ten obszar, informacje, o których mowa w ust. 1 przekazują osoby odpowiedzialne za wykonywanie tych funkcji.	W Link4 funkcjonują komórki audytu i do spraw zapewnienia zgodności.
Rozdział 9	Zasady dotyczące „Wykonywania uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta”.	Link4 nie oferuje produktów, które dotyczą zarządzania aktywami na ryzyko klienta.

Warszawa, 26 kwietnia 2018 roku