



Willis Towers Watson
Romania - Broker de Asigurare
Reasigurare S.R.L.

General Terms of Business Agreement

Iunie 2025

Scop și domeniu de aplicare

În acest document, „WTW” înseamnă Willis Towers Watson Romania - Broker de Asigurare - Reasigurare S.R.L, iar „Clientul” reprezintă entitatea a căreia WTW îi oferă servicii.

Clientul trebuie să citească acest document cu atenție, deoarece stabilește termenii și condițiile în care sunt furnizate serviciile WTW (excluzând serviciile, dacă există, oferite printr-un acord scris separat între Client și WTW) și conține informații esențiale din punct de vedere legal și normativ.

Decizia Clientului de a solicita o ofertă, de a încheia o poliță de asigurare și/sau de a formula o cerere de despăgubire sau a efectua o plată legată de plasamentul asigurării va fi considerată drept acceptare scrisă și semnată de către Client a prevederilor din acest document. Prin urmare, dacă există orice aspect din acest document pe care Clientul nu îl înțelege sau cu care nu este de acord, ar trebui să contacteze WTW.

WTW atrage în mod special atenția Clientului asupra următoarelor secțiuni:

- Responsabilitățile Clientului;
- Remunerația WTW;
- Banii Clientului;
- Conflictele de interese;
- Reclamații; și
- Limitarea răspunderii.

Acest document intră în vigoare la momentul primirii și înlocuiește orice acord anterior privind termenii și condițiile de colaborare care ar fi putut fi trimis Clientului de către WTW.

Introducere și Informații Staturare

WTW este o companie-lider de intermediere în asigurări și consultanță în managementul riscului. WTW este autorizată și reglementată de către Autoritatea de Supraveghere Financiară („ASF”) conform Legii 236/2018 privind distribuția de asigurări, care reglementează activitatea de distribuție a produselor de asigurare și reasigurare și supravegherea intermediarilor în asigurări și reasigurări („Legea 236/2018”), care a fost modificată și/sau completată ulterior, și cu Norma ASF nr. 22/2021 privind distribuția asigurărilor („Norma ASF 22/2021”), având numărul de înregistrare în Registrul Brokerilor ASF RBK-052/21.11.2001. Activitatea autorizată a WTW este intermedierea contractelor de asigurări generale.

Autorizația WTW (număr de înregistrare RBK-052/ 21.11.2001 poate fi verificată pe pagina web a ASF la <http://asfromania.ro/>.

Compania-mamă finală a WTW este Willis Towers Watson PLC, o societate înregistrată în Republica Irlanda și listată pe NASDAQ. Willis Towers Watson PLC și filialele sale, precum și companiile joint venture, sunt denumite individual „Companie WTW” și colectiv „Companii WTW”.

WTW oferă servicii tranzacționale și de consultanță pentru cerințele de asigurare ale Clientului, acoperind o gamă largă de produse de asigurări generale (în tot acest document, referirile la asigurare includ și reasigurarea). WTW nu oferă consultanță în materie de fiscalitate, contabilitate, reglementări sau aspecte juridice (inclusiv sancțiuni), iar Clientul ar trebui să solicite separat consultanță, după cum consideră necesar, cu privire la aceste aspecte.

WTW se angajează să acționeze în cel mai bun interes al Clientului în furnizarea serviciilor sale. În calitate de intermediar în asigurări, WTW acționează, în mod obișnuit, în nucelle Clientului și recomandă

și intermediază asigurări în funcție de tipul de acoperire solicitat de Client. Cu toate acestea, WTW poate uneori să acționeze ca agent al asigurătorilor în legătură cu acoperirea propusă sau asigurătorii pot externaliza către WTW anumite activități legate de administrarea unui contract. WTW va informa Clientul în cazul în care acționează în numele asigurătorilor atunci când furnizează informații despre acoperirea propusă.

Principalele Servicii Oferite

Negociere și Plasament

WTW va discuta cu Clientul sau cu reprezentanții acestuia despre cerințele de asigurare, inclusiv despre domeniul de acoperire și limitele care trebuie urmărite, precum și despre costuri, pentru a permite Clientului să decidă dacă acceptă acoperirea de asigurare recomandată de WTW.

După primirea instrucțiunilor scrise ale Clientului, WTW va depune eforturi rezonabile pentru a implementa programul de asigurare al Clientului, în funcție de disponibilitatea asigurătorilor și de dorința acestora de a oferi acoperirea solicitată, înainte de data preconizată de începere, reînnoire sau extindere a acoperirii (după caz). În acest proces, WTW poate folosi sisteme electronice de plasare și poate accepta termenii standard asociați în numele Clientului. WTW va transmite orice documente contractuale relevante, precum și orice modificări sau actualizări ale contractului Clientului, cât mai curând posibil.

Clientul este responsabil de verificarea informațiilor furnizate despre acoperirea de asigurare. Dacă acestea nu corespund instrucțiunilor Clientului sau dacă are întrebări despre acoperirea, limitele sau alte termeni și condiții, Clientul trebuie să informeze imediat WTW.

Înainte de încheierea contractului de asigurare, WTW va furniza Clientului informații specifice despre asigurătorii propuși, în conformitate cu prevederile legale române aplicabile, inclusiv, dar fără a se limita la Legea 236/2018 și Norma ASF 22/2021 privind informațiile care trebuie furnizate clienților de către asigurători și intermediarii în asigurări, precum și alte elemente obligatorii ale contractului de asigurare, astfel cum au fost ulterior modificate și completate.

Asigurători

WTW evaluează soliditatea financiară a asigurătorilor propuși pe care îi recomandă, folosind informații publice, inclusiv cele furnizate de agenții de rating recunoscute. Totuși, WTW nu efectuează astfel de evaluări financiare pentru plasamentele recomandate de brokeri terți. La cerere, WTW va furniza Clientului analiza sa asupra acestor asigurători, dacă este disponibilă. WTW poate lua în considerare solicitări pentru analize personalizate privind siguranța pieței, în mod ad-hoc, ceea ce poate presupune un acord privind remunerația suplimentară.

WTW nu acționează în niciun caz ca asigurător și nu garantează sau asigură solvabilitatea vreunui asigurător, inclusiv a celor propuși de brokeri terți desemnați. Drept urmare, decizia privind adecvarea oricărui asigurător revine Clientului. Dacă Clientul are îngrijorări cu privire la asigurătorii propuși, acesta trebuie să le aducă în atenția WTW pentru discuție.

De asemenea, WTW produce indicatori de evaluare a performanței asigurătorilor pe care îi recomandă, pe baza unei game largi de caracteristici ale serviciilor, pe care îi poate pune la dispoziția Clientului la cerere.

Administrarea Daunelor

Dacă nu s-a convenit ca Clientul să gestioneze direct cererile de despăgubire cu asigurătorii, WTW va furniza servicii de gestionare a cererilor de despăgubire pe durata numirii sale. Aceste servicii pot fi continuate ulterior prin acord reciproc, dar vor fi supuse unei remunerații suplimentare. Serviciul de gestionare a cererilor de despăgubire al WTW include, după primirea informațiilor necesare de la Client, notificarea cererii sau circumstanțelor către asigurători. De asemenea, implică furnizarea continuă de informații și organizarea colectării și/sau soluționării cererii de despăgubire, conform practicii pieței și termenilor și condițiilor poliței. Dacă nu s-a convenit altfel, serviciile de gestionare a cererilor de despăgubire ale WTW nu includ serviciile oferite de avocații specializați în cereri de despăgubire ai WTW (vezi mai jos).

În cazul în care complexitatea acoperirii sau natura tehnică a subiectului creează dificultăți în procesarea unei cereri de despăgubire, Companiile WTW dispun de o echipă de avocați specializați în cereri de despăgubire, care au experiență în negocierea cazurilor complexe și gestionarea procesului de soluționare. WTW își rezervă dreptul de a percepe o remunerație suplimentară dacă Clientul solicită serviciile acestor avocați.

Dacă WTW colectează plăți aferente cererilor de despăgubire, acestea vor fi transferate Clientului cât mai curând posibil. Cu toate acestea, WTW nu va transfera fondurile de despăgubire către Client înainte de a le primi de la asigurători. Dacă WTW a primit autorizație de la asigurători pentru soluționarea cererilor de despăgubire pe polițele Clientului, de exemplu printr-o autoritate de subscriere, o agenție de administrare generală sau un acord de partajare a riscurilor, WTW va acționa conform termenilor și condițiilor autorizației primite și contractului Clientului. Atunci când exercită autoritatea delegată, politica WTW este de a consulta asigurătorii pentru decizia finală de soluționare, în cazul în care WTW nu poate soluționa cererea în proporție de 100%.

Remunerația WTW

Remunerația WTW pentru serviciile furnizate Clientului va include una sau mai multe dintre următoarele forme: comision de brokeraj, reprezentând un procent acordat WTW de către asigurător din prima de asigurare plătită de Client către asigurător; taxă de consultantă (fee) stabilită de comun acord cu Clientul; și/sau venituri specifice plasamentelor de asigurare, derivate din piață, explicate mai detaliat în addendumul anexat la acest document.

Comisionul de brokeraj și taxele de consultantă sunt câștigate pe perioada contractului de la începutul acestuia, iar WTW va reține în întregime toate taxele și comisionul de brokeraj aferente întregii perioade a contractelor plasate de WTW, inclusiv în cazul în care un contract de asigurare a fost reziliat, iar asigurătorii Clientului au returnat prima netă prorată. Conform practicii pieței, WTW va deduce comisionul de brokeraj și alte comisioane din prima odată ce aceasta a fost primită.

WTW va dezvălui forma de compensație pe care o va obține înainte de achiziționarea asigurării. Uneori, poate fi necesar (și benefic pentru Client) ca WTW să colaboreze cu alte entități, precum sub-brokeri, wholesales brokers, excess brokers și surplus lines brokers, underwriting managers, managing general agents și intermediari de reasigurare. Aceste entități pot câștiga și reține comisioane pentru rolul lor în furnizarea produselor și serviciilor către Client. Dacă aceste entități sunt Companii WTW, WTW va dezvălui forma de compensație pe care acestea o vor obține înainte de achiziționarea asigurării, la cerere.

WTW poate, de asemenea, să plaseze reasigurări în numele clienților săi Asigurători, caz în care va primi remunerație în mod obișnuit pentru plasarea și administrarea acestor reasigurări. Clientul poate

decide să utilizeze o companie de finanțare a primelor sau un alt furnizor de servicii în legătură cu asigurarea plasată de WTW sau serviciile oferite de WTW. Dacă WTW primește orice remunerație de la un astfel de furnizor de servicii datorită utilizării serviciilor acestuia de către Client, WTW va dezvălui Clientului valoarea acelei remunerații.

Venituri specifice Plasamentelor de Asigurare, Derivate din Piață

WTW și alte Companii din grupul WTW au contracte cu diverși asigurători, în baza cărora WTW furnizează anumite servicii, cum ar fi cele oferite sub autoritate delegată de emitere (binding authorities), oferite agenților generali de administrare și acordurile de gestionare a documentelor de asigurare de tip "lineslip arrangements" (spre exemplu, furnizarea declarațiilor de acceptare a riscurilor și emiterea certificatelor de acoperire de asigurare).

WTW poate, de asemenea, să încheie acorduri de servicii cu anumiți asigurători, pentru a sprijini dezvoltarea produselor de asigurare destinate clienților WTW. În plus față de taxele sau comisioanele standard pe care le poate primi pentru plasarea acoperirii de asigurare a Clientului, WTW poate fi remunerat de asigurători pentru serviciile furnizate acestora.

WTW poate accepta anumite forme de compensație contingentă sau suplimentară acolo unde acest lucru este permis legal și respectă standardele și măsurile de control pentru gestionarea conflictelor de interese.

Aceste aranjamente sunt detaliate în addendumul anexat „Venituri generate din piață”

Utilizarea brokerilor terți

WTW este dedicat furnizării de servicii clienților multinaționali și gestionează rețeaua globală WTW. Această rețea include parteneri corespondenți, care sunt brokeri terți independenți cu care WTW are o relație contractuală formală, pentru a deservi clienții care operează în țări în care WTW nu are o sucursală proprie.

Există riscuri asociate cu utilizarea corespondenților locali pentru furnizarea serviciilor, inclusiv riscul unui incident de securitate a informațiilor. Instrucțiunea Clientului către WTW de a proceda la desemnarea unui partener corespondent pentru contul său va fi considerată de WTW drept confirmarea acceptării și asumării acestor riscuri de către Client.

Limitele Răspunderii

Răspunderea agregată a Companiilor WTW pentru încălcarea prevederilor contractuale, neglijență, încălcarea obligațiilor legale sau orice altă cerere de despăgubire care decurge din sau în legătură cu acest Acord ori serviciile furnizate în temeiul acestuia va fi limitată astfel:

- (i) În caz de vătămare corporală sau deces cauzat de neglijența WTW, nu se va aplica nicio limită;
- (ii) În cazul unor acte frauduloase (inclusiv furt sau deturnare de fonduri) ori a unei neglijențe intenționate din partea WTW, nu se va aplica nicio limită;
- (iii) În cazul altor cereri de despăgubire, răspunderea totală agregată a WTW va fi limitată la 10 milioane USD;
- (iv) Sub rezerva clauzelor (i) și (ii) de mai sus, în cazul următoarelor pierderi: pierdere de venituri, pierdere de oportunități, pierdere de reputație, pierdere de profituri, pierdere de economii anticipate, creșterea costurilor de operare sau orice pierdere indirectă ori consecințială, WTW nu va avea nicio răspundere în nicio circumstanță.

WTW nu acceptă nicio răspundere în legătură cu serviciile furnizate nimănui altcuiva decât Clientului, iar Clientul nu va formula nicio revendicare împotriva vreunei Companii WTW, în afară de WTW, în ceea ce privește acest Acord sau serviciile furnizate în temeiul acestuia. Această restricție nu va limita sau exclude răspunderea care îi revine WTW conform legii pentru actele sau omisiunile oricărei Companii WTW în prestarea serviciilor în temeiul acestui Acord.

Responsibilitățile Clientului

Divulgarea Informațiilor și Furnizarea Instrucțiunilor

Pentru ca WTW să poată ajuta Clientul să își îndeplinească nevoile de asigurare, acesta trebuie să furnizeze informații și instrucțiuni complete și exacte, inclusiv să completeze și să transmită orice chestionare către WTW într-un timp rezonabil. Dacă Clientul solicită WTW să intermedieze asigurări destinate în totalitate sau în principal afacerii sale (adică orice asigurare în afara celor pentru persoane fizice), Clientul are obligația de a dezvălui toate circumstanțele relevante și de a face acest lucru într-un mod clar și accesibil unui asigurător prudent. Această obligație se aplică atât la încheierea poliței, cât și la reînnoire, modificare și în orice alte situații prevăzute în condițiile contractuale. Un factor sau o circumstanță este considerată „relevantă” dacă ar influența decizia unui asigurător prudent în privința subscrierii riscului, stabilirii primei de asigurare și condițiilor aplicabile. Nerespectarea acestei obligații poate determina asigurătorii să anuleze polița (ca și cum aceasta nu ar fi existat niciodată) sau să modifice termenii contractuali, ceea ce poate duce la refuzul unei despăgubiri ori la reducerea sumei plătite în cazul unei cereri de despăgubire. Chiar și atunci când Clientul achiziționează (sau intenționează să achiziționeze) o asigurare pentru persoana fizică, unde această obligație nu se aplică, Clientul are totuși obligația legală de a avea grijă să nu prezinte informații eronate asigurătorului.

Dacă Clientul are îndoieli cu privire la ce constituie o circumstanță materială, extinderea obligației de divulgare sau dacă suspectează că WTW nu deține toate informațiile relevante, trebuie să informeze WTW despre aceste aspecte. WTW presupune că Clientul are autoritatea deplină de a furniza toate informațiile necesare conform prevederilor acestui Acord, însă Clientul trebuie să informeze imediat WTW dacă acest lucru nu este adevărat.

WTW nu va fi responsabil pentru eventualele consecințe care ar putea apărea din cauza informațiilor sau instrucțiunilor întârziate, inexacte sau incomplete furnizate de Client ori din cauza unei declarații false făcute de Client.

Modificarea Circumstanțelor

Clientul trebuie să informeze WTW cât mai curând posibil despre orice modificări ale circumstanțelor care ar putea afecta serviciile furnizate de WTW sau acoperirea oferită în cadrul contractului de asigurare al Clientului.

Contractul de Asigurare al Clientului

Cu toate că WTW va verifica documentele contractuale pe care le transmite Clientului, acesta are responsabilitatea de a analiza contractul de asigurare pentru a se asigura că reflectă corect acoperirea, condițiile, limitele și alți termeni solicitați, precum și pentru a înțelege obligațiile continue care îi revin. O atenție deosebită trebuie acordată condițiilor contractuale, garanțiilor și clauzelor de notificare a daunelor, deoarece nerespectarea acestora poate duce la anularea acoperirii Clientului. Dacă există discrepanțe, Clientul trebuie să consulte imediat WTW pentru clarificări.

Notificarea Daunelor și Cererile de Despagubire

Clientul trebuie să analizeze cu atenție prevederile poliței privind notificarea daunelor și formularea cererilor de despăgubire, precum și instrucțiunile furnizate de WTW. Neraportarea unei daune în mod corespunzător și în timp util poate pune în pericol acoperirea acesteia. În plus, Clientul trebuie să păstreze copii ale tuturor contractelor de asigurare și documentelor de acoperire, precum și ale instrucțiunilor de raportare a cererilor, deoarece poate fi necesar să raporteze cereri după încetarea unui contract, posibil mult timp după expirarea acestuia.

În general, cererile pot deveni inaplicabile din punct de vedere juridic (sau, în unele jurisdicții, pot fi complet anulate) dacă nu sunt inițiate acțiuni în justiție în termenul de prescripție relevant pentru jurisdicția în cauză. WTW nu este o firmă de avocatură, astfel că nu oferă consultanță juridică și nu monitorizează termenele de prescripție aplicabile cererilor Clientului. De asemenea, WTW nu va iniția proceduri legale și nu va încheia acorduri de suspendare a termenelor de prescripție în numele Clientului. WTW recomandă Clientului să solicite consiliere juridică pentru aceste aspecte. Rămâne responsabilitatea Clientului să înțeleagă și să monitorizeze termenele de prescripție aplicabile cererilor sale și să inițieze proceduri legale în timp util, dacă este necesar.

Plata Primei de Asigurare

Clientul trebuie să efectueze plata tuturor sumelor datorate, conform termenelor de plată specificate în deconturile de prime emise de asigurător sau de WTW, ori în alte documente relevante privind plata („Termen de Plată”). Nerespectarea Termenului de Plată poate determina anularea poliței de către asigurători, în special atunci când plata constituie o condiție sau o garanție a poliței respective. WTW nu are obligația de a plăti prima către asigurători în numele Clientului până când nu a primit suma de la Client.

Informații cu privire la Primele de Asigurare Colectate

WTW va gestiona toate fondurile pe care le administrează în legătură cu serviciile oferite Clientului în conformitate cu reglementările aplicabile care vizează protecția fondurilor clienților în cazul unei eventuale insolvențe a WTW (Regulile privind Banii Clientului).

Conturi de numerar. WTW va gestiona orice solduri de numerar ale Clientului conform Regulilor privind Banii Clientului. Aceste sume sunt separate de fondurile proprii WTW, nu pot fi utilizate decât pentru administrarea acestora în numele Clientului și sunt păstrate într-un cont bancar dedicat, la o bancă aprobată de o autoritate de reglementare corespunzătoare („Bancă Aprobă”). Dacă un astfel de cont este deținut în afara României, regimul juridic și de reglementare care se aplică Băncii Aprobate din acea jurisdicție poate fi diferit de cel din România, iar în cazul insolvenței băncii, Banii Clientului pot fi tratați diferit față de cele păstrate într-o bancă din România. Clientul poate notifica WTW dacă nu dorește ca banii săi să fie gestionate într-o anumită jurisdicție.

Intermediari. Banii Clientului pot fi transferați către o altă entitate din România (precum un alt intermediar de asigurări) pentru desfășurarea unei tranzacții pentru Client.

Intermediari străini. Banii Clientului pot fi transferați către un intermediar de asigurări situat în afara României, iar regimul juridic și de reglementare aplicabil banilor deținuți astfel poate fi diferit de cel din România. Dacă intermediarul străin intră în faliment, banii Clientului pot fi tratați diferit față de cei deținuți de un intermediar român. Clientul poate notifica WTW dacă nu dorește ca banii săi să fie transferați într-o anumită jurisdicție.

Fondurile asigurătorilor

În anumite situații, WTW poate primi bani aferenți poliței Clientului în calitate « *binding authority* » (autoritate delegată de emitere). Acest lucru poate avea loc atunci când WTW plasează polița sub o autoritate de subscriere sau când asigurătorul a convenit ca plata către WTW să echivaleze cu plata către asigurător.

Astfel, banii sunt considerați plăți asigurătorului imediat ce sunt primiți de WTW. Dacă, din orice motiv, WTW nu virează acești bani asigurătorului, Clientul nu poate fi obligat să plătească din nou. Banii respectivi vor fi gestionați în conturile bancare dedicate, conform Regulilor privind Banii Clientului.

Plăți anticipate

Dacă WTW, decide să efectueze o plată în numele Clientului sau îi transferă fonduri înainte de a le primi de la Client, asigurători sau alte terțe părți, WTW are dreptul de a recupera acea sumă prin deducerea din orice sumă datorată Clientului, fie în cadrul poliței pentru care a efectuat plata, fie în orice altă tranzacție gestionată de WTW pentru Client.

Dacă WTW primește fonduri în calitate de agent al unui asigurător, din momentul în care sunt primite, WTW le poate transfera doar conform instrucțiunilor asigurătorului. Astfel, după primirea fondurilor, WTW nu le poate returna Clientului sau transfera către altă parte fără consimțământul expres al asigurătorului în numele căruia au fost primite.

Protecția Datelor

Acolo unde în această secțiune se utilizează un termen definit în Regulamentul General de Protecție a Datelor (Regulamentul (UE) 2016/679) ("Regulamentul"), se va aplica definiția dată în Regulament.

În cazul în care Clientul furnizează WTW sau pune la dispoziția WTW orice informații care constituie „date personale” (inclusiv „date personale sensibile” sau „date cu regim special”), WTW va gestiona aceste informații în conformitate cu reglementările aplicabile, în modul descris în Notificarea privind confidențialitatea a WTW, care poate fi găsită online la <https://www.wtwco.com/ro-ro>.

Clientul va garanta că datele personale colectate și furnizate către WTW sunt în conformitate cu Regulamentul și toate celelalte legi aplicabile. Dacă legea impune acest lucru, Clientul trebuie să obțină consimțământul persoanelor vizate și, dacă este necesar, consimțământ explicit înainte de a furniza datele personale către WTW. De asemenea, Clientul trebuie să informeze persoanele vizate despre faptul că datele lor personale (inclusiv date personale sensibile și datele cu regim special) vor fi furnizate către WTW. Clientul trebuie să pună la dispoziția acestor persoane Notificarea privind confidențialitatea WTW, care poate fi găsită online la <https://www.wtwco.com/ro-ro>.

Clientul trebuie să se asigure că toate datele personale furnizate către WTW sunt corecte și, dacă este cazul, actualizate. Dacă Clientul constată că aceste date sunt inexacte, trebuie să notifice imediat WTW.

La cererea WTW, Clientul va oferi asistență rezonabilă în procesarea oricăror cereri, întrebări sau reclamații primite de WTW din partea persoanelor vizate și/sau autorităților de supraveghere în legătură cu datele personale furnizate în temeiul acestui Acord.

Confidențialitate

WTW va trata întotdeauna toate informațiile confidențiale pe care le deține despre Client ca fiind private și confidențiale și le va proteja în același mod în care își protejează propriile informații confidențiale. Prevederile acestei secțiuni anulează și înlocuiesc orice acord anterior referitor la protecția datelor și/sau confidențialitate. Pentru evitarea oricăror ambiguități, în cazul în care Clientul încă nu a desemnat WTW ca broker, dar, în anticiparea unei astfel de desemnări, furnizează WTW informații proprietare și/sau confidențiale, prevederile acestei secțiuni se vor aplica acestor informații.

WTW nu va dezvălui informații confidențiale despre Client fără consimțământul prealabil al acestuia, cu excepția următoarelor situații:

- (i) Dacă WTW este obligat prin lege sau dacă i se solicită/impune acest lucru de către o autoritate de reglementare;
- (ii) Către asigurători, inspectori, evaluatori de daune, furnizori de servicii IT, prestatori de servicii administrative și alți terți, în măsura necesară pentru ca WTW să furnizeze Clientului servicii în timp util;
- (iii) Către evaluatori de daune, avocați și alte persoane similare, în măsura necesară pentru ca aceștia să furnizeze informații sau servicii solicitate de Client;
- (iv) Către companii de finanțare a primelor, în măsura necesară pentru ca acestea să furnizeze Clientului o ofertă sau servicii privind plata primelor de asigurare;
- (v) Către alte Companii WTW, pentru a facilita gestionarea, administrarea și operarea eficientă a WTW și a serviciilor sale.

Utilizarea Informațiilor Clientului

Pe lângă toți ceilalți termeni care guvernează utilizarea informațiilor Clientului, prevăzuți în acest document, Clientul acceptă că WTW poate utiliza informațiile sale conform celor descrise mai jos:

- (v) WTW poate folosi orice informație furnizată de Client (inclusiv date personale sau alte tipuri de informații) pentru a crea statistici anonimizate la nivel de industrie sau sector, care pot fi partajate cu terți. WTW nu va dezvălui informații confidențiale ale Clientului decât sub formă anonimată, cu excepția cazului în care a obținut consimțământul Clientului;
- (vi) WTW poate partaja informații despre aranjamentele de asigurare ale Clientului cu asigurători sau agenții acestora, dacă este necesar, pentru ca aceștia să decidă dacă doresc să acopere riscul Clientului sau să participe la un aranjament facilitat de WTW, prin care asigurătorii participanți acceptă să asigure (total sau parțial) un portofoliu de riscuri, fără a lua decizii de subscriere individuale pentru fiecare risc în parte din acel portofoliu;
- (vii) WTW poate colecta și utiliza datele Clientului privind riscuri, pierderi, rezerve și cereri de despăgubire pentru crearea, marketingul și exploatarea comercială a bazelor de date privind pierderile, rapoarte analitice sau statistice, modele și instrumente, produse de asigurare și piețe de capital (care pot sau nu să fie folosite în serviciile oferite Clientului sau terților);
- (viii) WTW poate folosi orice informație furnizată de Client, fără notificare suplimentară, pentru următoarele scopuri: (1) identificarea oportunităților de afaceri pentru reasigurare facultativă din

partea potențialilor clienți asigurători; (2) plasarea reasigurării facultative în numele clienților asigurători; (3) promovarea reasigurării facultative către potențiali reasigurători în numele clienților asigurători.

Clientul acceptă ca WTW să poată utiliza numele companiei și logo-ul său în materialele de marketing și documentele interne WTW.

Proprietate Intelectuala și folosirea “WTW Work Product”

Work Product” se referă la orice comunicare scrisă sau documentație produsă de WTW în timpul furnizării serviciilor pentru Client.

Drepturile de proprietate intelectuală asupra Work Product ale Clientului sau WTW (dacă au fost create înainte de data acestui Acord), rămân neschimbate și nu sunt afectate de furnizarea serviciilor WTW.

WTW va păstra drepturile de proprietate intelectuală asupra Work Product, precum și competențele, metodele și expertiza dobândite în timpul furnizării serviciilor.

Clientul va avea dreptul de a folosi, reproduce și adapta copiile Work Product pentru uz intern, exclusiv în cadrul organizației sale.

Documentele de lucru create de WTW rămân proprietatea WTW, iar WTW nu are obligația de a furniza aceste documente Clientului.

Clientul recunoaște că WTW poate distruge documentele de lucru, rapoartele și alte înregistrări referitoare la servicii, în conformitate cu procedurile WTW de păstrare a înregistrărilor.

Serviciile, inclusiv Work Product, sunt oferite strict pentru scopul prevăzut, iar Clientul nu poate face referire la acestea sau nu le poate distribui niciunei alte părți fără acordul scris prealabil al WTW.

Clientul nu va face referire la WTW și nu va include Work Product în comunicări adresate acționarilor sau în materialele pregătite pentru ofertă publică sau plasament privat al unui instrument financiar, cu excepția cazului în care există un acord scris care permite acest lucru.

Comunicare Electronică

Părțile pot comunica între ele și cu alte entități în legătură cu serviciile prin e-mail și alte mijloace de internet, recunoscând riscurile inerente ale acestor canale, inclusiv interceptarea sau coruperea mesajelor, accesul neautorizat, riscurile virusilor informatici, întârzieri sau eșecul livrării mesajelor. Clientul va fi responsabil pentru verificarea antivirus a tuturor comunicațiilor electronice primite și pentru asigurarea completitudinii mesajelor recepționate. În cazul unei dispute, niciuna dintre Părți nu va contesta valoarea juridică a unui document electronic ca probă.

Securitate Cibernetică

Clientul trebuie să mențină controale de securitate la un nivel rezonabil, în conformitate cu toate cerințele legale aplicabile. Dacă apare o încercare, o suspiciune sau o compromitere reală a integrității sau confidențialității sistemelor IT ale Clientului, acesta trebuie să notifice WTW.

WTW nu va fi responsabil pentru pierderi legate de, cauzate de sau asociate cu încălcarea de către Client a prevederilor acestui paragraf, cu excepția cazului în care pierderea rezultă direct dintr-o fraudă comisă de WTW, neexecutare intenționată sau neglijență a WTW.

Sanțiuni si Controlul Exporturilor

Aplicarea sancțiunilor și controalelor la export depinde de un număr de factori complexi.

WTW nu poate oferi în niciun caz consultanță cu privire la aplicabilitatea regimurilor de sancțiuni și a legislației privind controalele la export („Sanțiuni”) și nu poate garanta poziția unui asigurător în raport cu sancțiunile existente sau viitoare. Clientul trebuie să informeze WTW despre orice cerințe de asigurare care au legătură cu teritorii, persoane sau entități sancționate.

WTW va respecta toate Sancțiunile aplicabile (indiferent dacă acestea există în prezent sau sunt implementate în viitor). WTW nu poate fi tras la răspundere pentru luarea anumitor măsuri pentru respectarea sancțiunilor sau pentru acțiunile unor terțe părți, care pot avea propriile politici și restricții legate de sancțiuni. La solicitarea WTW, Clientul trebuie să furnizeze informațiile necesare pentru conformitatea cu sancțiunile aplicabile. Dacă Clientul descoperă că este deținut sau controlat de o entitate listată pe orice listă de sancțiuni, trebuie să informeze imediat WTW.

Spalarea Banilor

Pentru a respecta reglementările aplicabile privind spălarea banilor, există situații în care WTW poate solicita Clientului să confirme sau reconfirme identitatea sa. WTW poate efectua această verificare atunci când Clientul devine client sau a fost deja client pentru o perioadă de timp, de exemplu la verificarea detaliilor din chestionare sau la momentul plății indemnizațiilor pentru cererile de despăgubire. WTW va verifica informațiile furnizate de Client privind identitatea sa (persoană fizică sau juridică) și, în anumite circumstanțe, poate solicita Clientului informații suplimentare pentru a facilita acest proces. Aceste informații pot fi partajate cu alte Companii WTW și, dacă WTW consideră necesar, cu autorități de reglementare sau organe de aplicare a legii. WTW nu are voie să dezvăluie Clientului niciun raport realizat pe baza suspiciunilor sau cunoștințelor privind spălarea banilor, inclusiv existența unui astfel de raport.

WTW dispune de sisteme de protecție pentru clienți și pentru propria companie împotriva fraudei și a altor infracțiuni. WTW poate folosi servicii ale unor terți pentru a identifica și verifica clienții săi. Informațiile Clientului pot fi utilizate pentru prevenirea criminalității și identificarea celor responsabili. WTW poate verifica detaliile Clientului în baze de date privind criminalitatea financiară. Dacă Clientul furnizează informații false sau inexacte, WTW poate fi obligat să transmită aceste detalii autorităților competente.

Practici Comerciale Etice

WTW nu tolerează comportamente neetice, atât în propriile activități, cât și în colaborările cu terți. WTW va respecta toate legile, regulamentele și standardele contabile aplicabile, inclusiv, dar fără a se limita la UK Modern Slavery Act 2015 (reglementări privind prevenirea sclaviei modern). WTW nu va lua nicio măsură care să faciliteze evaziunea fiscală ori să fie contrară legislației aplicabile privind evitarea impozitelor, oriunde în lume, inclusive dar fara a se limita la UK Criminal Finances Act 2017 (legislația împotriva facilitării evaziunii fiscale).

WTW își rezervă dreptul de a rezilia imediat acest Acord, în cazul în care Clientul încalcă legislația aplicabilă sau reglementările relevante sau în cazul în care WTW consideră, în mod rezonabil, că Clientul îl expune riscului de a încălca sancțiunile, regulile privind spălarea banilor sau alte reglementări legale.

Conflicte de Interese

Piața asigurărilor este complexă, astfel că pot apărea situații în care WTW constată că există un conflict de interese sau are un interes material în legătură cu o afacere în care suntem implicați. WTW dispune de proceduri de gestionare a conflictelor și va încerca să evite conflictele de interese, dar, dacă un conflict nu poate fi evitat, WTW va explica complet situația și va gestiona conflictul într-un mod care să nu prejudicieze nicio parte implicată.

Indiferent de circumstanțe, WTW va acționa în cel mai bun interes al Clientului. Dacă apare un conflict pentru care nu există o soluție viabilă, WTW se va retrage, cu excepția cazului în care Clientul dorește ca WTW să continue să acționeze în numele său și furnizează consimțământul scris în acest sens.

Reclamații

Dacă Clientul are motive de nemulțumire cu privire la serviciile WTW, acesta trebuie să discute respectiva situație inițial cu persoana responsabilă de contul său la WTW. Alternativ, Clientul poate contacta WTW la numărul: +40 21 231 91 69. WTW va informa Clientul despre persoana desemnată să gestioneze reclamația și îi va transmite o copie a Procedurii de soluționare a reclamațiilor.

Procedura poate fi accesată online la: <https://www.wtwco.com/ro-ro/notices/solutionare-petitii>

În conformitate cu Norma ASF 18/2017 ce reglementează procedura de soluționare a reclamațiilor legate de activitatea asigurătorilor și a brokerilor de asigurări, WTW va răspunde reclamației adresate WTW direct în termen de maxim 30 de zile de la data înregistrării acesteia. Reclamația Clientului poate să fie transmisă către WTW prin poștă la adresa sediului social sau poate fi trimisă către WTW prin e-mail la : WTW-RO.Secretariat@willistowerswatson.com

Dacă Clientul nu este mulțumit de răspunsul primit la reclamația sa și este considerat reclamant eligibil, acesta are dreptul de a înainta reclamația pentru soluționare către ASF sau instanțelor de judecată din România. Regulamentul ASF 4/2016 permite Clientului să utilizeze procedura pentru soluționarea alternativă a disputelor din cadrul ASF.

Clientii pot de asemenea lăsa comentarii despre serviciile WTW în Secțiunea "Contact Us" de pe site-ul WTW : <http://www.wtwco.com>

Dacă răspunsul WTW nu este satisfăcător pentru Client acesta poate adresa reclamația către Autoritatea de Supraveghere Financiară la adresa următoare: Splaiul Independenței nr. 15, Sector 5, Cod 050092, București, email: office@asf.ro. Clientii pot găsi detalii adiționale legate de activitatea de intermediere de asigurări din România pe pagina web a Autorității Supraveghere Financiară din România: <http://asf.ro/>.

Reziliere

Imputernicirea WTW poate fi reziliată de oricare dintre Părți prin notificare scrisă transmisă celeilalte Părți cu un preaviz de o lună, sau conform altor termeni conveniți. În cazul în care serviciile WTW sunt reziliate, WTW va avea dreptul de a primi toate taxele de consultanță și comisioanele de brokeraj datorate (indiferent dacă acestea au fost sau nu încasate), în legătură cu polițele plasate de WTW.

Modificări

Clientul acceptă că WTW are dreptul de a modifica acest document prin trimiterea către Client fie a unei notificări scrise de modificare, fie a unei versiuni revizuite a Acordului General privind Termenii și Condițiile de Colaborare. Orice modificare va intra în vigoare imediat pentru plasamentele ulterioare de asigurare. În ceea ce privește serviciile furnizate de WTW legate de plasamentele existente, modificările

vor intra în vigoare începând cu a douăzecea zi lucrătoare după trimiterea notificării către Client, sau la o dată ulterioară specificată în notificare.

Acordul Complet

Acest document și orice modificare adusă acestuia reprezintă termenii integrali în baza cărora WTW va furniza servicii de intermediere în asigurări Clientului sau și nicio altă versiune nu va fi aplicabilă decât în cazul în care este emisă sau agreată de către WTW în scris.

Cesionarea Drepturilor și Obligațiilor

Nicio Parte nu poate cesiona sau delega vreunul dintre drepturile sau obligațiile sale către o terță parte fără consimțământul scris prealabil al celeilalte Părți. Cu toate acestea, oricare dintre Părți poate cesiona sau delega drepturile și obligațiile sale către o entitate afiliată, fără a fi necesar consimțământul celeilalte Părți.

Drepturi ale Terților

Dacă nu este convenit altfel între noi în scris, niciun termen al prezentului Acord nu este intenționat a fi aplicabil de către o terță parte, cu excepția Companiilor WTW.

Legislația Aplicabilă și Soluționarea Disputelor

Acest Acord, care stabilește termenii relației dintre WTW și Client, precum și orice relație extracontractuală care decurge din acesta sau este legată de acesta, va fi guvernat și interpretat în conformitate cu legislația română. Orice dispută – contractuală sau extracontractuală – care rezultă din acest Acord, sau este legată de conținutul și formarea acestuia, se va supune exclusiv jurisdicției curților judecătorești din România. Dacă Clientul este un Consumator persoana fizică, în conformitate cu Directiva 2013/11/EU, înainte de a recurge la soluționarea judiciară, Părțile vor trebui să încerce o soluționare alternativă a litigiului, prin intermediul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Iunie 2025

Willis Towers Watson Romania – Broker de Asigurare - Reasigurare SRL

Metropolis Center
Corpus B
Floor 1
89-97 Grigore Alexandrescu Street
District 1
Bucharest
Romania, 010624

+40 21 231 91 69
<https://www.wtwco.com/ro-ro>

www.wtwco.com

Willis Towers Watson Romania – Broker de Asigurare-Reasigurare SRL

Registered number: RBK-052/ 21.11.2001.

Registered address: Metropolis Center,Corpus B, Floor 1, 89-97 Grigore Alexandrescu Street, District 1, Bucharest, Romania, 010624

Authorised and regulated by the Romanian Financial Supervisory Authority

Addendum – Venituri Derivate din Piață

Așa cum se menționează în Acordul General privind Termenii și Condițiile de Colaborare, în cursul activităților sale de brokeraj, WTW și alte companii WTW pot primi de la asiguratori venituri, în plus față de orice taxe sau comisioane pe care WTW le poate încasa din plasarea poliței de asigurare a Clientului. Aceste venituri sunt cunoscute sub numele de Venituri Derivate din Piață (MDI). Acordurile cu asiguratorii care generează MDI pentru WTW acoperă o gamă de servicii oferite de WTW asigurătorilor, cum ar fi cele sub autoritate delegată de subscriere (binding authorities), agenți generali de administrare și acorduri de gestionare a documentelor de asigurare (lineslip arrangements). Acestea includ și acorduri de servicii cu anumiți asiguratori pentru a sprijini dezvoltarea produselor de asigurare în beneficiul clienților noștri, precum și alte forme de compensație contingentă sau suplimentară. Toate veniturile MDI sunt supuse unei revizui independente în cadrul WTW pentru a asigura respectarea standardelor și controlul conflictelor de interese. Principalele forme de MDI includ:

Compensații Contingente

WTW poate accepta anumite forme de compensație contingentă sau suplimentară acolo unde acestea sunt permise din punct de vedere legal și respectă standardele de control al conflictelor de interese. Deoarece asiguratorii iau în calcul plățile contingente în elaborarea tarifelor generale, costul poliței de asigurare plătit de Client nu este afectat, indiferent dacă WTW acceptă sau nu plăți contingente. Dacă Clientul preferă ca WTW să nu accepte compensație contingentă legată de contul său, WTW va solicita asigurătorului să excludă polițele curente și viitoare ale Clientului din orice calcul de plată contingentă pentru WTW.

Cheltuieli de Administrare a Facilităților și Comisioane din Profit

WTW administrează mai multe facilități (autorități de subscriere, contracte de reasigurare, agenți generali de administrare etc.) în cadrul cărora îndeplinește diverse sarcini pentru asiguratori. Unele dintre aceste activități sunt strict pentru beneficiul clienților WTW, altele sunt servicii pe care un asigurător ar trebui să le presteze iar altele se referă la furnizarea de informații și analize nespecifice pentru sprijinirea subscrierii și gestionării afacerii de către asiguratori.

Ca practică standard, remunerația WTW reflectă această abordare multifuncțională, iar WTW va primi, probabil, o taxă de administrare a facilității de la asigurător pentru a acoperi costurile acestor activități. Într-un număr foarte limitat de cazuri, o parte din remunerația WTW poate fi influențată de profitabilitatea unei facilități, cunoscută sub numele de « comision din profit ». Cu toate acestea, întrucât afacerile relevante pentru comisioanele din profit sunt grupate împreună, nu este posibil să se determine în ce măsură profitabilitatea unei polițe este afectată de un singur client.

Servicii de Risk Engineering

WTW poate furniza servicii profesionale de risk engineering asigurătorilor în legătură cu plasarea riscurilor Clientului în anumite domenii de activitate. Scopul acestor servicii este de a oferi o analiză obiectivă a profilului de risc al Clientului pentru asiguratori. WTW va fi remunerat de către asigurătorii Clientului pentru furnizarea acestor servicii. Dacă aceste servicii sunt incluse în plasarea poliței Clientului, acesta va primi informații despre remunerația WTW în documentația emisă.

Iunie 2025

About WTW

At WTW (NASDAQ: WTW), we provide data-driven, insight-led solutions in the areas of people, risk and capital. Leveraging the global view and local expertise of our colleagues serving 140 countries and markets, we help you sharpen your strategy, enhance organisational resilience, motivate your workforce and maximise performance. Working shoulder to shoulder with you, we uncover opportunities for sustainable success — and provide perspective that moves you. Learn more at [wtwco.com](https://www.wtwco.com).