

Procedura zarządzania konfliktami interesów w Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

wersja 1.0

Metryka dokumentu

1.	Właściciel dokumentu	Zespół ds. Zgodności z Przepisami
2.	Tytuł dokumentu	Procedura zarządzania konfliktami interesów w Credit Agricole Towarzystw Ubezpieczeń S.A.
3.	Sygnatura dokumentu	
4.	Miesiąc i rok wydania	
5.	Wersja dokumentu	
6.	Data zatwierdzenia	
7.	Organ zatwierdzający	
8.	Data wejścia w życie	
9.	Status dokumentu	
10.	Autor	Zespół ds. Zgodności z Przepisami
11.	Liczba stron	7

Historia dokumentu

Lp	Data	Wersja	Autor	Opis wykonanych prac
1.	2016.03.08	0.1	Zespół ds. Zgodności z Przepisami	Utworzenie dokumentu
2.	2016.03.09	1.0	Zarząd	Akceptacja dokumentu.
3.				
4.				
5.				

SPIS TREŚCI

METRYKA DOKUMENTU	2
HISTORIA DOKUMENTU.....	2
SPIS TREŚCI.....	3
I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	4
SŁOWNIK POJĘĆ	4
II. ŹRÓDŁA KONFLIKTÓW INTERESÓW	5
III. ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOM INTERESÓW	6
IV. ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM INTERESÓW.....	7
V. ZASADY INFORMOWANIA KLIENTÓW O KONFLIKCIE INTERESÓW.....	7
VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	7

I. Postanowienia ogólne

§ 1

Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna zawiera z Klientami umowy ubezpieczeniowe, dokładając wszelkich starań, aby były one wykonywane uczciwie, rzetelnie, profesjonalnie i w sposób zgodny z najlepszym interesem Klientów. Realizacja tego celu jest w szczególności związana z właściwym podejściem do problematyki Konfliktów Interesów, które mogą się pojawić na płaszczyznach wskazanych poniżej.

Celem niniejszego dokumentu jest określenie zasad zarządzania Konfliktami Interesów tj.:

- identyfikację źródeł powstawania potencjalnego lub rzeczywistego konfliktu interesów, mogącego powodować istotne ryzyko naruszenia interesów Klienta
- wskazanie rozwiązań zapewniających przeciwdziałanie tym Konfliktom,
- stworzenie adekwatnych środków organizacyjnych, umożliwiających zarządzenie zdarzeniami konfliktu interesów,
- kontrolę nad nimi w aspekcie ochrony interesów Klientów.

Towarzystwo Ubezpieczeń przyjęło generalną zasadę eliminowania sytuacji mogących powodować lub grozić powstaniem Konfliktu Interesów i podejmuje działania, które w sposób możliwie najskuteczniejszy zapobiegają powstawaniu Konfliktów Interesów, które są adekwatne do rozmiaru i rodzaju działalności wykonywanej przez Spółkę w zakresie Usług Ubezpieczeniowych. Ubezpieczyciel dostosowuje je również do wewnętrznej struktury organizacyjnej Towarzystwa Ubezpieczeń oraz do faktu, że sam stanowi element Grupy kapitałowej Credit Agricole.

Zasady zawarte w niniejszym dokumencie zostały stworzone w oparciu o następujące przepisy i regulacje:

- ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- Rekomendacje dla zakładów ubezpieczeń dotyczące systemu zarządzania produktem;
- Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych Polskiej Izby Ubezpieczeń.

Słownik pojęć

§ 2

1. Agent – będący przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2013 roku, poz. 672, z późn. zm.); znający wymogi Ustawy, a w szczególności postanowienia art. 9 dotyczące wymagań stawianych osobom fizycznym, za pośrednictwem których Agent wykonuje czynności agencyjne oraz, że czynności te wykonuje przy pomocy osób fizycznych spełniających wymogi określone w art. 9 ust. 1 Ustawy. Agent będzie prowadzić działalność agencyjną wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Czynności Agencyjne – czynności wykonywane i nadzorowane przez Agenta na rzecz Towarzystwa Ubezpieczeń na podstawie odrębnej umowy.
3. Jednostka organizacyjna – jednostka zdefiniowana w Regulaminie Organizacyjnym Ubezpieczyciela
4. Klient – osoba fizyczna, na rzecz której świadczona jest przez Spółkę Usługa Ubezpieczeniowa;
5. Konflikt Interesów – znane Zakładowi okoliczności, które mogą doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Zakładu, Osoby Powiązanej lub Podmiotu Powiązanego z Towarzystwem Ubezpieczeń (w rozumieniu art. 3 ust 1 pkt 31 ustawy z dnia 11 września 2015r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej Dz.U. z 2015 r. poz. 1844 z późn. zm.) a obowiązkiem działania przez Zakład w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu klienta tego Zakładu. Konfliktem interesu nie są rozbieżności dotyczące oczekiwań klienta i Zakładu w odniesieniu do przedmiotu i zakresu ochrony, wysokości składki oraz działań prewencyjnych i ograniczających skutki wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego na etapie negocjacji warunków umowy ubezpieczenia, pod warunkiem, że działania te prowadzone są przez Zakład lub osobę powiązaną zgodnie z najlepszą wiedzą i uwzględnieniem interesu i potrzeb ubezpieczeniowych klienta.
6. OWCA – osoba wykonująca czynności agencyjne.
7. Podmiot Powiązany – rozumie się przez to:
 - a) jednostkę dominującą Towarzystwa Ubezpieczeń,

- b) znaczącego inwestora,
- c) Pośrednika;
8. Procedura – Procedura zarządzania konfliktami interesów w Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.;
9. Osoba Powiązana:
 - a) osoba wchodząca w skład statutowych organów Towarzystwa Ubezpieczeń,
 - b) osoba pozostająca w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze z Towarzystwem Ubezpieczeń,
 - c) OWCA
 - d) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, wykonująca czynności przekazane przez Towarzystwo Ubezpieczeń, zgodnie z umową o powierzenie przedsiębiorcy wykonywania czynności związanych z działalnością Towarzystwa Ubezpieczeń, w tym z działalnością polegającą na świadczeniu Usług Finansowych;
10. Towarzystwo Ubezpieczeń (Ubezpieczyciel, Spółka) - Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
11. Umowa Ubezpieczenia - zawarta pomiędzy Klientem (Ubezpieczającym) a Ubezpieczycielem umowa dotycząca produktu ubezpieczeniowego, której celem jest świadczenie ochrony ubezpieczeniowej w zakresie opisanym w Warunkach Ogólnych.
12. ZZZ – Zespół ds. Zgodności z Przepisami.

II. Źródła Konfliktów Interesów

§ 3

1. Potencjalnie Konflikty Interesów mogą powstawać w relacjach pomiędzy:
 - 1) Klientem a Ubezpieczycielem,
 - 2) Klientem a Osobami Powiązanymi,
 - 3) Klientem a Podmiotem Powiązanym,
 - 4) interesami Klienta a interesami innego Klienta,przy czym Ubezpieczyciel informuje, że powyższy katalog nie jest katalogiem zamkniętym i w konkretnej sytuacji faktycznej do Konflikty Interesów może dojść także pomiędzy innymi osobami lub podmiotami.
2. Obszarami szczególnie narażonymi na występowanie Konflikty interesów w Towarzystwie Ubezpieczeń mogą być:
 - 1) Zarządzenie produktem,
 - 2) Oferowanie produktów ubezpieczeniowych i obsługa sprzedażowa,
 - 3) Obsługa roszczeń, likwidacji szkód i innych wniosków klienta z tytułu Umowy ubezpieczeniowej
 - 4) Własna działalność inwestycyjna Spółki.
3. Konflikty Interesów mogą wynikać z interesów Ubezpieczyciela i Podmiotów Powiązanych związanych z:
 - 1) realizacją przez Ubezpieczyciela nieadekwatnych do jego możliwości budżetowych i kadrowych celów sprzedażowych oraz koniecznością pozyskiwania nowych Klientów.
 - 2) koniecznością pozyskiwania nowych Klientów oraz realizacji założonych celów biznesowych,
 - 3) spory kompetencyjne (pozytywne lub negatywne) poszczególnych Jednostek Organizacyjnych i Komitetów Towarzystwa Ubezpieczeń,
 - 4) oferowaniem produktów Towarzystwa Ubezpieczeń, produktów Podmiotów Powiązanych oraz produktów innych podmiotów współpracujących z Ubezpieczycielem,
 - 5) brakiem przekazania Klientowi pełnej informacji na temat oferowanych produktów (Ubezpieczyciela, jak i innych podmiotów, w tym Podmiotów Powiązanych),
 - 6) niedopasowanie produktu do potrzeb Klienta (na etapie projektowania produktu lub na etapie dystrybucji produktu),
 - 7) niedopasowanie produktu do sytuacji finansowej Klienta (na etapie dystrybucji produktu),
 - 8) nieodpowiedni system wynagradzania pośredników prowadzący do nieetycznego oferowania produktów przez pośredników (na etapie dystrybucji produktu),
 - 9) rozpatrywanie świadczenia lub udzielenie odpowiedzi na skargę (w tym reklamację) przez osobę, która to roszczenie lub skargę (w tym reklamację) zgłosiła (na etapie obsługi produktu).
4. Konflikty Interesów mogą wynikać z interesów Klienta związanych z :
 - 1) możliwością odniesienia korzyści lub poniesienia straty kosztem Towarzystwa Ubezpieczeń, Podmiotu Powiązanego z Ubezpieczycielem lub podmiotu trzeciego współpracującego ze Spółką,

5. Konflikty Interesów mogą wynikać z interesów Osoby Powiązanej związanych z :
 - 1) realizacją wyznaczonych mu celów sprzedażowych,
 - 2) koniecznością pozyskiwania nowych Klientów,
 - 3) premiovaniem pracowników za sprzedaż wybranych produktów lub uzależniania poziomu wynagrodzenia od sprzedaży wybranych produktów,
 - 4) interesem pracownika Towarzystwa Ubezpieczeń związanym z dokonywaniem transakcji własnych na rynku Produktów Ubezpieczeniowych,
 - 5) interesem pracownika Ubezpieczyciela związanym z prowadzeniem samodzielnej działalności gospodarczej, świadczeniem pracy na rzecz innych podmiotów bądź z pełnieniem funkcji w organach zarządczych lub nadzorczych innych podmiotów, w szczególności współpracujących ze Spółką.
 - 6) przyjęciem przez pracownika Towarzystwa Ubezpieczeń prezentu lub niedozwolonej korzyści, jeżeli może to wpłynąć na działania Spółki w taki sposób, że będzie to sprzeczne z interesami Klienta lub Klientów.

6. Konflikt Interesów może powstać w szczególności, gdy:
 - 1) Towarzystwo Ubezpieczeń, Osoba Powiązana lub Podmiot Powiązany może uzyskać korzyść lub uniknąć straty wskutek poniesienia straty lub nieuzyskania korzyści przez Klienta Towarzystwa Ubezpieczeń;
 - 2) Towarzystwo Ubezpieczeń lub Osoba Powiązana z powodów szczególnie finansowych może preferować danego Klienta w stosunku do innego Klienta Ubezpieczyciela;
 - 3) Towarzystwo Ubezpieczeń, Osoba Powiązana lub Podmiot Powiązany ma interes w określonym wyniku transakcji będącej przedmiotem umowy Ubezpieczeniowych świadczonej na rzecz Klienta, który jest przeciwstawny z interesem Klienta;
 - 4) Towarzystwo Ubezpieczeń, Osoba Powiązana lub Podmiot Powiązany prowadzą taką samą działalność jak działalność prowadzona przez Klienta;
 - 5) Towarzystwo Ubezpieczeń lub Osoba Powiązana otrzyma w związku z wykonywaniem umowy Ubezpieczeniowej od osoby trzeciej korzyść majątkową, inną niż przewidziane prowizje i opłaty;przy czym Ubezpieczyciel informuje, że wyżej opisane (w pkt.2-5) sytuacje mają jedynie charakter przykładowy i nie stanowią pełnego, wyczerpującego katalogu zdarzeń i potencjalnych sytuacji mogących skutkować zaistnieniem Konflikty Interesów.

III. Zapobieganie Konfliktom Interesów

§ 4

1. W Towarzystwie Ubezpieczeń obowiązują regulacje, które jako podstawowy środek zapobiegawczy służą aktywnemu zarządzaniu Konfliktami Interesów, w szczególności:
 - 1) Regulamin Organizacyjny Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.;
 - 2) regulaminy organizacyjne jednostek organizacyjnych określające zakres i podział kompetencji poszczególnych departamentów i jednostek organizacyjnych Spółki;
 - 3) regulaminy dla Komitetów powołanych w Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
 - 4) Politykę wynagradzania członków zarządu i rady nadzorczej oraz osób pełniących kluczowe funkcje w Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., zgodnie z którą zasady wynagradzania Osób Powiązanych ze Spółką, a w szczególności wynagradzania pracowników są tworzone przez Ubezpieczyciela w ten sposób, aby unikać powstawania Konfliktów Interesów.
 - 5) Politykę zarządzania produktami Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
 - 6) Kodeks etyki pośrednika ubezpieczeniowego Credit Agricole TU S.A.- regulacja ta określa m.in. zasady podejmowania dodatkowej działalności lub aktywności przez Osoby Powiązane z Towarzystwo Ubezpieczeń taki sposób, aby nie miało to wpływu na interesy Klientów Spółki.
2. Zgodnie z regulacjami, o których mowa w ust. 1 pkt. 1-3 Jednostki organizacyjne Ubezpieczyciela działają niezależnie, a zapewnienie niezależności podstawowych wewnętrznych jednostek organizacyjnych Spółki zapewnia podległość służbową osób kierujących tymi jednostkami bezpośrednio Zarządowi Towarzystwa Ubezpieczeń lub dyrektorom zarządzającym danym obszarem działalności Spółki. Dodatkowo pracownicy danej jednostki organizacyjnej podlegają służbowo wyłącznie osobie kierującej tą jednostką oraz Zarządowi, bez możliwości wydawania poleceń służbowych przez osoby kierujące inną jednostką organizacyjną Ubezpieczyciela. Utrzymaniu tej niezależności służyć ma również ustalenie zakresu zadań i obowiązków danej

jednostki, który jest wyłącznie do niej przypisany i nie powinien powodować sporu kompetencyjnego z inną jednostką, a w przypadku gdy dwie jednostki wykonują te same czynności szczegółowo określony jest zakres podział zadań i obowiązków.

IV. Zarządzanie Konfliktem Interesów

§ 5

1. W przypadku potencjalnego lub faktycznego wystąpienia konfliktu interesów, informacja w tym zakresie zgłaszana jest do Zespołu ds. Zgodności z Przepisami.
2. Na podstawie przyjętego zgłoszenia Zespół ds. Zgodności z Przepisami:
 - 1) Podejmuje działania mające na celu eliminację źródeł Konflikty Interesów lub minimalizację skutków Konflikty Interesów. W tym celu opracowywany jest plan naprawczy.
 - 2) Prowadzi monitoring skuteczności działań podjętych w celu minimalizacji zaistniałego Konflikty Interesów.
 - 3) Zastrzega sobie prawo do odmowy działań na rzecz Klienta, w przypadku gdy podjęcie takich działań będzie skutkowało konfliktem z interesami innego Klienta.
 - 4) informuje Klientów o zidentyfikowaniu potencjalnego Konflikty Interesów.
3. Zespół ds. Zgodności z Przepisami prowadzi rejestr występujących w Towarzystwie Ubezpieczeń Konflikty Interesów oraz dokonuje analizy i aktualizacji rejestru przy współudziale innych jednostek organizacyjnych Spółki.

V. Zasady informowania Klientów o Konflikcie Interesów

§ 6

1. W przypadku ujawnienia Konflikty Interesów, który może prowadzić do naruszenia interesu Klienta, Towarzystwo Ubezpieczeń:
 - 1) niezwłocznie przekazuje Klientowi na piśmie informację o zidentyfikowanym Konflikcie Interesów,
 - 2) jednocześnie informuje Klienta o działaniach podjętych w celu zminimalizowania potencjalnych skutków Konflikty Interesów i dostarcza Klientowi niezbędnych informacji dotyczących zidentyfikowanego Konflikty Interesów w celu umożliwienia podjęcia przez Klienta racjonalnej decyzji co do dalszej współpracy ze Spółką,
 - 3) potwierdza w formie pisemnej ustalenia zawarte z Klientem w zakresie dalszej współpracy po ujawnieniu informacji o Konflikcie Interesów, a do czasu uzyskania tego potwierdzenia wstrzymuje się z wykonywaniem usług objętych umową ubezpieczeniową.

VI. Postanowienia końcowe

§ 7

1. Procedura podlega corocznej okresowej weryfikacji.
2. Procedurę stosuje się do wszystkich pracowników i jednostek organizacyjnych Towarzystwa Ubezpieczeń oraz osób powiązanych ze Spółką w zakresie prowadzonej przez nie działalności
3. Aktualna wersja Polityki jest dostępna na stronach internetowych Towarzystwa Ubezpieczeń.