

REKOMENDACJE KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

POD LUPĄ - CZĘŚĆ II



PIOTR **CZUBLUN**
AGNIESZKA **WESOŁOWSKA**
JULITA **NOWAK**
JUSTYNA **NERKO**
KAJA **GLIŃSKA**

WYDAWNICTWO

BeInsured

REKOMENDACJA 4

4 REKOMENDACJA 4

Czynności dystrybucyjne są wykonywane wyłącznie przez pracowników.

4.1 W zakładzie ubezpieczeń funkcjonują regulacje wewnętrzne, które obejmują, w szczególności, zasady weryfikacji spełniania przez pracowników wymagań wynikających z udu oraz dokumentowania tej weryfikacji.

NASZ KOMENTARZ

Zgodnie z art. 46 ust. 1 pkt 5 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zakład ubezpieczeń sporządza na piśmie zasady dotyczące spełniania obowiązków, o których mowa w art. 12 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń i wymogów określonych w art. 19 ust. 1-3 i 5 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń przez osoby, o których mowa w tych przepisach.

Zakład ubezpieczeń prowadzący własną dystrybucję ubezpieczeń za pośrednictwem pracowników jest zobowiązany do wprowadzenia systemu organizacyjno-nadzorczego, którego celem jest zapewnienie wykonywania dystrybucji ubezpieczeń z poszanowaniem obowiązujących wymogów wynikających z przepisów prawa i zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów. Taki system powinien zostać odpowiednio opisany w regulacji wewnętrznej, która będzie stanowić wsparcie systemowe dla pracowników oraz osób odpowiedzialnych za weryfikację spełniania przez pracowników wymagań wynikających z udu.

Oczywiście sam dokument nie jest wystarczającym i jedynym elementem takiego systemu, przede wszystkim kluczowym jest faktyczne wykonywanie i dokumentowanie wykonania czynności związanych z weryfikacją spełniania wymagań przewidzianych dla osób wykonujących czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń, jednakże obowiązujące w tym zakresie zasady niewątpliwie powinny zostać spisane, co również pozwoli zapewnić jednolitą praktykę w całym zakładzie.

Taka regulacja wewnętrzna powinna określać w szczególności:

- cele, do realizacji których mają przyczynić się odpowiednie zasady;
- zadania, które należy wykonać, oraz osobę lub funkcję odpowiedzialną za ich realizację;
- procesy i procedury sprawozdawcze, które należy zastosować;
- sposób dokumentacji wykonywanych czynności.

Organem odpowiedzialnym za zatwierdzenie i zapewnienie wprowadzenia w życie regulacji wewnętrznej określającej zasady weryfikacji spełniania przez pracowników wymagań wynikających z udu oraz dokumentowania tej weryfikacji jest zarząd zakładu ubezpieczeń.

Dokument powinien podlegać corocznemu przeglądowi, z zaznaczeniem konieczności aktualizacji ad-hoc w przypadku wystąpienia istotnych zmian dotyczących tego procesu (np. regulacyjnych, organizacyjnych).

4.2. W szczególności, zakład ubezpieczeń weryfikuje, czy pracownicy nie naruszają zakazu wykonywania działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń lub czynności brokerskich w zakresie ubezpieczeń, posiadania akcji lub udziałów brokera, z wyjątkiem akcji dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym ani pozostawania w innych relacjach, które mogłyby zagrażać wykonywaniu działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta.

NASZ KOMENTARZ

Rekomendacja nr 4.2. jest tożsama z art. 25 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, zgodnie z treścią którego m.in. osoby wykonujące czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń nie mogą wykonywać działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń, czynności brokerskich w zakresie ubezpieczeń, posiadać akcji lub udziałów brokera ubezpieczeniowego, z wyjątkiem akcji dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym, ani pozostawać w innych relacjach, które mogłyby zagrażać wykonywaniu działalności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń z zachowaniem wymogów określonych w art. 7 ust. 1 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

Uzasadnieniem wprowadzenia tego zakazu jest zachowanie rzeczywistej niezależności brokera ubezpieczeniowego od zakładu ubezpieczeń, który działa w imieniu lub na rzecz klienta. Zakład ubezpieczeń ponosi odpowiedzialność za sposób prowadzenia dystrybucji i ma bezpośredni interes w tym, aby zapewnić zgodność działania z obowiązującymi przepisami prawa oraz zachować bezstronność w relacjach z brokerami ubezpieczeniowymi, a zatem zasadnym jest, że powinien wdrożyć skuteczne mechanizmy weryfikacji i kontroli wewnętrznej. W praktyce taka weryfikacja odbywa się najczęściej poprzez odebranie oświadczenia od pracownika oraz sprawdzenie, czy dany pracownik nie jest wpisany do rejestru brokerów ubezpieczeniowych prowadzonego przez KNF. Odpowiednie postanowienia w tym zakresie mogą zostać uwzględnione także w regulacjach wewnętrznych obowiązujących w zakładzie ubezpieczeń np. w polityce dotyczącej konfliktu interesów.

4.3. Zakład ubezpieczeń weryfikuje spełnianie przez pracowników wymagań, wynikających z udu, zarówno przed powierzeniem im wykonywania czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń, jak i cyklicznie (co najmniej raz w roku) w trakcie wykonywania tych czynności.

NASZ KOMENTARZ

Czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń mogą wykonywać jedynie osoby fizyczne spełniające wymogi ustawowe, przy czym wskazania wymaga, że z konstrukcji przepisów (przede wszystkim z art. 19 ust. 1 czy art. 25 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń) jednoznacznie wynika, że nie są to wymogi, które pracownik musi spełniać jedynie przed przystąpieniem do wykonywania czynności dystrybucyjnych.

W związku z powyższym niezbędnym jest zorganizowanie procesu nadzorczego uwzględniającego weryfikację spełniania przez pracowników wymagań określonych w obowiązujących przepisach prawo zarówno przed, jak i w trakcie (co najmniej raz w roku) wykonywania czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń.

Cykliczna weryfikacja powinna obejmować swoim zakresem wymogi takie jak: posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych, niekaranie za umyślne przestępstwa wymienione w art. 19 ust. 1 pkt 2 ustawy

o dystrybucji ubezpieczeń, posiadanie rękojmi należytego wykonywania czynności oraz zakaz powiązań brokerskich, o którym mowa w art. 25 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń. Niezasadnym wydaje się być ponowne sprawdzenie posiadania co najmniej wykształcenia średniego lub średniego branżowego oraz zdania egzaminu przeprowadzonego przez zakład ubezpieczeń, jako że są to przesłanki wymagające jednorazowej weryfikacji.

4.4. Zakład ubezpieczeń posiada odpowiednie rozwiązania techniczno-organizacyjne, w tym procesy kontrolne, zapewniające wykonywanie czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń wyłącznie przez pracowników, spełniających wymagania, o których mowa w Rekomendacjach 4.1 i 4.2.

NASZ KOMENTARZ

Przyjmując margines błędu, oprócz obowiązku posiadania odpowiedniej regulacji wewnętrznej zakład ubezpieczeń powinien dodatkowo wprowadzić rozwiązania techniczno-organizacyjne, które zapewnią, że czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń będą wykonywane jedynie przez pracowników spełniających ustawowe wymagania.

Organ nadzoru nie nakłada na zakłady ubezpieczeń obowiązku korzystania z określonych narzędzi lub systemów, pozostawiając w wyborze rozwiązań dowolność. Przykładem takich rozwiązań mogą być specjalne blokady w systemie sprzedażowym, uniemożliwiające wykonywanie czynności dystrybucyjnych osobom, w przypadku których cykliczna weryfikacja spełnienia wymogów nie wypadła pozytywnie.

Jakość oraz terminowość dokonywania weryfikacji przez pracowników należących do pierwszej linii obrony powinna również zostać objęta kontrolą jednostek drugiej i trzeciej linii obrony tj. funkcji zgodności z przepisami, funkcji zarządzania ryzykiem oraz funkcji audytu wewnętrznego.

REKOMENDACJA 5

REKOMENDACJA 5

Czynności dystrybucyjne mogą być wykonywane wyłącznie przez pracowników, którzy zrealizowali obowiązek szkoleniowy.

5.1 W regulacjach wewnętrznych dotyczących realizacji obowiązku szkoleniowego przez pracowników, zakład ubezpieczeń określa, w szczególności: terminy realizacji tego obowiązku, jednostki organizacyjne, osoby lub funkcje odpowiedzialne za organizację i nadzorowanie szkoleń zawodowych w zakładzie ubezpieczeń i ich odpowiedni poziom merytoryczny, uwzględniający charakter proponowanych umów ubezpieczenia oraz zakres wykonywanych czynności, a także konsekwencje niedopełnienia obowiązku szkoleniowego.

NASZ KOMENTARZ

Rekomendacja nr 5 referuje do obowiązku doskonalenia zawodowego przez osoby wykonujące czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń, określonego w art. 12 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń. Organ nadzoru akcentuje nie tylko obowiązek formalnego spełniania obowiązku szkoleniowego, ale również konieczność systemowego uregulowania i skutecznego zarządzania procesem szkoleń, w tym m.in. poprzez wprowadzenie w życie odpowiednich regulacji wewnętrznych w tym zakresie. Zakład ubezpieczeń zapewnia nie tylko realizację ustawowego obowiązku, ale również zadba o jego jakość, terminowość i zgodność z charakterem proponowanych przez pracowników umów ubezpieczenia oraz zakres wykonywanych czynności.

Wymóg wskazania jednostek organizacyjnych oraz konkretnych osób lub funkcji odpowiedzialnych za organizację i nadzór nad szkoleniami ma na celu uniknięcie niejasności lub sporów kompetencyjnych. Ponadto KNF jednoznacznie oczekuje, że zakłady ubezpieczeń określą realne, skuteczne konsekwencje dla pracowników, którzy nie dopełnią obowiązku szkoleniowego.

5.2 Pierwsze szkolenie zawodowe pracownik powinien zrealizować w terminie do 18 miesięcy od rozpoczęcia wykonywania czynności dystrybucyjnych, nie później jednak, niż do końca następnego roku kalendarzowego, po roku w którym pracownik rozpoczął wykonywanie czynności dystrybucyjnych (w zależności od tego, który termin upływa wcześniej).

NASZ KOMENTARZ

Zgodnie z art. 12 ust. 2 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, obowiązek odbycia szkolenia zawodowego powstaje z pierwszym dniem roku kalendarzowego następującego po roku, w którym osoba wykonująca czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń faktycznie rozpoczęła wykonywanie tych czynności. Pierwsze szkolenie zawodowe w wymiarze co najmniej 15 godzin rocznie odbywa się nie później niż w terminie 18 miesięcy od dnia rozpoczęcia wykonywania czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń przez osoby wykonujące takie czynności.

Organ nadzoru w rekomendacji nr 5.2. doprecyzowuje w jaki sposób powinien być liczony określony w ww. przepisie termin 18 miesięcy, wskazując, że pierwsze szkolenie musi zostać przez pracownika zrealizowane nie później niż do końca następnego roku kalendarzowego, po roku w którym pracownik rozpoczął wykonywanie czynności dystrybucyjnych.

Oznacza to, że jeżeli dany pracownik rozpoczął wykonywanie czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń w drugiej połowie roku, powinien zakończyć realizację szkolenia do końca roku następującego po roku, w którym rozpoczął wykonywanie czynności dystrybucyjnych (bez względu na to, że faktyczne 18 miesięcy upłynęłoby jeszcze w kolejnym roku).

5.3 Zakład ubezpieczeń na bieżąco monitoruje realizację obowiązku szkoleniowego przez pracowników.

NASZ KOMENTARZ

Zakład ubezpieczeń powinien wdrożyć systematyczny i udokumentowany proces nadzorowania realizacji obowiązku szkoleniowego przez pracowników. Organ nadzoru oczekuje od zakładów ubezpieczeń ciągłego monitorowania realizacji obowiązku szkoleniowego przez pracowników, a nie jednorazowej lub okresowej weryfikacji.

5.4 W przypadku niezrealizowania przez pracownika obowiązku szkoleniowego, zakład ubezpieczeń niezwłocznie uniemożliwia temu pracownikowi wykonywanie czynności dystrybucyjnych. Pracownik może ponownie realizować czynności dystrybucyjne po zrealizowaniu obowiązku szkoleniowego w roku, w którym będzie on wykonywał czynności dystrybucyjne.

NASZ KOMENTARZ

Rekomendacja nr 5.4. bezpośrednio zobowiązuje zakład ubezpieczeń do podjęcia stanowczych i natychmiastowych działań w przypadku niedopełnienia przez pracownika ustawowego obowiązku szkoleniowego.

Pracownik, który nie zrealizował obowiązku szkoleniowego, nie może legalnie wykonywać czynności dystrybucyjnych, w związku z czym zasadną jest natychmiastowa reakcja zakładu ubezpieczeń, bez okresu przejściowego czy „tolerancji” dla opóźnień. Powrót do wykonywania czynności dystrybucyjnych jest możliwy dopiero po nadrobieniu obowiązku szkoleniowego, w tym samym roku kalendarzowym, w którym dana osoba ma wykonywać czynności dystrybucyjne.

5.5 W przypadku niewykonywania przez pracownika czynności dystrybucyjnych przez cały rok kalendarzowy, pracownik powinien zrealizować obowiązek szkoleniowy przed rozpoczęciem wykonywania czynności dystrybucyjnych.

Organ nadzoru wskazuje na konieczność ponownego przeszkolenia się pracowników przed powrotem do wykonywania czynności dystrybucyjnych w przypadku wystąpienia rocznej przerwy w wykonywaniu tych czynności.

W praktyce oznacza to, że zakład ubezpieczeń musi wdrożyć mechanizm weryfikacji, czy dana osoba wykonywała czynności dystrybucyjne w poprzednim roku. Jeśli nie – musi zrealizować obowiązek szkoleniowy przed ponownym rozpoczęciem pracy.

Nieprzestrzeganie tego wymogu może prowadzić do sytuacji, w której czynności dystrybucyjne wykonuje osoba nieposiadającą aktualnej wiedzy, z czym wiąże się przede wszystkim ryzyko regulacyjne i reputacyjne. Rekomendacja nr 5.5. nie przewiduje odstępstw – oznacza to, że obowiązek dotyczy każdej osoby bez względu na powód rocznej przerwy (np. urlop macierzyński, choroba).

REKOMENDACJA 6

REKOMENDACJA 6

Zakład ubezpieczeń posiada regulacje wewnętrzne oraz rozwiązania techniczno-organizacyjne dotyczące nadzoru nad pracownikami w zakresie wykonywania przez nich czynności dystrybucyjnych.

6.1 Regulacje wewnętrzne określają w szczególności: sposób wykonywania nadzoru nad pracownikami, jednostki organizacyjne, osoby lub funkcje odpowiedzialne za ten nadzór oraz zasady dokumentowania czynności nadzorczych.

NASZ KOMENTARZ

Przedmiotowa rekomendacja stanowi rozszerzenie obowiązków nadzorczych ciężących na zakładzie ubezpieczeń w kontekście prowadzenia działalności dystrybucyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawy o dystrybucji ubezpieczeń. Jej celem jest zapewnienie, że nadzór nad osobami wykonującymi czynności dystrybucyjne nie ma charakteru okazjonalnego lub incydentalnego, ale jest systemowy, ciągły i odpowiednio udokumentowany.

Zakład ubezpieczeń powinien posiadać spójną i zintegrowaną politykę nadzoru nad pracownikami, która obejmuje zarówno aspekty organizacyjne (tj. przypisanie odpowiedzialności, zasady sprawowania nadzoru), jak i techniczne (np. narzędzia IT, systemy raportowania).

Szczególnie istotnym elementem rekomendacji jest obowiązek dokumentowania działań nadzorczych – tj. prowadzenia rejestrów, notatek służbowych, raportów kontroli czy potwierdzeń podjętych działań naprawczych. Brak dokumentacji może skutkować trudnościami dowodowymi w przypadku kontroli KNF lub sporów z klientami.

6.2 Zakład ubezpieczeń określa obowiązki pracowników w zakresie wykonywania przez nich czynności dystrybucyjnych oraz konsekwencje niedopełnienia tych obowiązków.

NASZ KOMENTARZ

Zakład ubezpieczeń powinien jednoznacznie i zrozumiale określić zakres obowiązków i konkretnych czynności dystrybucyjnych, które mogą być wykonywane przez upoważnionych do tego pracowników. Koniecznym jest, aby owe obowiązki oraz konsekwencje ich niedopełnienia zostały odpowiednio skomunikowane pracownikom, zgodnie z przyjętą w zakładzie ubezpieczeń praktyką (np. poprzez przekazanie dedykowanych regulacji wewnętrznych, zawarcie odpowiednich postanowień w umowach).

Rekomendacja wymaga również, by zakład określił konkretne konsekwencje niewywiązywania się z nałożonych obowiązków – mogą to być zarówno konsekwencje dyscyplinarne (np. upomnienie, nagana), jak i funkcjonalne (np. zablokowanie dostępu do systemu sprzedażowego, czasowe zawieszenie). Konsekwencje powinny być proporcjonalne do stopnia naruszenia. Przejrzysta i stopniowana ścieżka sankcyjna zwiększa skuteczność zarządzania ryzykiem operacyjnym i reputacyjnym.

6.3 Zakład ubezpieczeń uwzględnia liczbę oraz zasadność skarg i reklamacji składanych w związku z wykonywaniem czynności dystrybucyjnych przez każdego z pracowników, jako jeden z elementów oceny jakości tych czynności.

NASZ KOMENTARZ

Analiza skarg i reklamacji stanowi istotny element systemu bieżącego nadzoru i oceny ryzyka operacyjnego. Zakład ubezpieczeń powinien analizować nie tylko samą liczbę skarg, ale również ich zasadność, powtarzalność oraz charakter merytoryczny, aby trafnie identyfikować nieprawidłowości.

KNF oczekuje, że analiza skarg i reklamacji będzie prowadzona na poziomie konkretnych pracowników, a nie wyłącznie

w ujęciu zbiorczym. Taka indywidualizacja ma na celu identyfikację przypadków systematycznego naruszania obowiązków i standardów związanych z wykonywanymi czynnościami dystrybucyjnymi. Analiza skarg powinna prowadzić nie tylko do oceny pracy danej osoby, ale także do identyfikacji potrzeb szkoleniowych czy zmian w procesie sprzedaży.

**KOLEJNA CZĘŚĆ
JUŻ WKRÓTCE!**